

Työttömän käyttäytymisen hallitsemisen tavoista

Diskurssianalyttinen tutkimus työttömän asemasta
aktivointihaastatteluissa

Johan Kuosmanen

Pro gradu- tutkielma
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Tampereen yliopisto
Huhtikuu 2013

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

JOHAN KUOSMANEN: TYÖTTÖMÄN KÄYTTÄYTYMISEN HALLITSEMISEN TAVOISTA

Diskurssianalyttinen tutkimus työttömän asemasta aktivointihaastatteluissa

Pro gradu- tutkielma, 99 s.

Sosiaalipolitiikka

Huhtikuu 2013

Tutkielmassani tutkin työttömän asemaa viranomaisten ja heidän asiakkaiden välisissä aktivointihaastatteluissa. Aktivointipolitiikaksi kutsuttu työllistämis- ja sosiaalipolitiikka on vastikkeellistanut sosiaaliturvan ja kiristänyt työttömien velvollisuuksia suhteessa heidän oikeuksiinsa. Aktivointipolitiikan välineenä toimii sopimuksellisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka lainsäädäntö määrittelee työttömien oikeuden ja velvollisuudet, niin nämä oikeudet ja velvollisuudet muotoutuvat myös viranomaisten ja työttömien välisessä vuorovaikutuksessa ja sopimusten kautta. Sopimus muodostuu aktivointisuunnitelman sekä sen taustalla olevien useiden aktivointihaastatteluiden kautta. Tutkin tutkielmassani sitä, millaisia diskursseja työttömän asemasta muodostuu aktivointihaastatteluissa. Toiseksi tutkin sitä, millaisia sopimuksia näistä diskursseista muodostuu. Tutkimuskohteena on Helsingin työvoiman palvelukeskus, joka palvelee vaikeasti työllistyviä helsinkiläisiä pitkäaikaistyöttömiä. Tutkimuksen aineistoksi olen kerännyt kahden työvoiman palvelukeskuksen asiakkaan ja heitä palvelevien viranomaisten välisiä aktivointihaastatteluja, yhteensä seitsemän kappaletta. Toisena tutkimusaineistona ovat asiakkaiden ja työntekijöiden palautelomakkeet, yhteensä 17 kappaletta. Asiakas ja työntekijä reflektoivat lomakkeelle juuri päättynyttä haastattelua. Tutkimusmenetelmäni on diskurssianalyysiä, koska tutkin vuorovaikutusta ja siinä syntyviä merkityksiä. Yhdistän diskurssianalyysiin ratkaisukeskeisen terapiakirjallisuuden oletuksia vuorovaikutuksesta, jotka antavat keskustelun ja vuorovaikutuksen tutkimiseen teoreettisia käsitteitä. Aktivointihaastatteluista syntyneet diskurssit ovat motivaatiodiskurssi, vuorovaikutuksen ongelmat- diskurssi ja arvostamisen diskurssi. Motivaatiodiskurssi jakaantuu suostuttelu-, asiantuntijuus-, ja pakottamisen strategiaan. Vuorovaikutuksen ongelmat- diskurssi sisältää työntekijöiden keskinäiset sekä asiakkaan ja työntekijöiden väliset vuorovaikutuksen ongelmat. Arvostamisen diskurssi kuvaa työntekijän ja asiakkaan välistä tasa-arvoista keskustelua. Toisen tutkimuskysymyksen osalta aineistosta nousee esiin näennäissopimus ja mahdollistava sopimus. Näennäissopimus on nimensä mukaisesti näennäinen, koska siinä työntekijä on pakottanut asiakkaan hakeutumaan palveluun tai hän suostuttelee asiakasta palveluihin tuloksettomasti. Mahdollistava sopimus on tasa-arvoinen ja keskustelun vuorovaikutus on asiakasta kunnioittavaa. Asiakkaan toimijuus toteutuu aktivointihaastattelussa ja hän pääsee vaikuttamaan keskustelun sisältöön ja merkityksien luomiseen. Tutkielmassa on neljä johtopäätöstä, joista ensimmäinen liittyy ongelmapuheeseen. Ongelmapuheessa asiakkaan toimijuus jää vajaaksi, eikä hän pääse esittämään keskustelussa omia toiveitaan tai tavoitteitaan. Toisen johtopäätöksen mukaan viranomaisten erilaiset hallinnolliset taustat ja organisaatiokulttuurit estävät yhteisten tavoitteiden ja suunnitelmien muodostumista keskustelussa. Asiakkaan toimijuus jää siten vajaaksi. Tutkielman kolmannen johtopäätöksen mukaan asiakkaan toimijuus ja tasa-arvoinen asema mahdollistuvat arvostamisen puheen kautta aktivointihaastatteluissa. Tutkielman neljäs johtopäätös käsittelee työttömän aktiivista kansalaisuutta. Asiakkaan toimijuus ja aktiivinen kansalaisuus ovat mahdollisia rebuplikaanisen kansalaisuuskäsityksen ja kansalaisten tarpeisiin asemoituvan valtiokäsityksen mukaisesti. Sosiaali-liberaali ja libertaaninen kansalaisuuskäsitys sekä teknokraattinen ja poissaoleva valtiokäsitys sisältävät aktivoivia elementtejä, jotka rajoittavat työttömän aktiivista kansalaisuutta.

Keskeiset käsitteet: työttömyys, aktivointi, sopimuksellisuus, työttömän asema ja kansalaisuus.

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Työn ja työelämän muutoksesta sekä työttömyydestä	3
2.1 Työn ja työelämän muutoksesta	3
2.2 Työttömyys yhteiskunnan ja yksilön näkökulmasta	8
2.3 Kysymys työttömän aktiivisesta kansalaisuudesta	11
3. Hyvinvointiparadigman muutos	13
3.1 Hyvinvointivaltion kuvauksista ja niiden kritiikistä	14
3.2 Hallinnosta hallinnointiin	17
3.3 Aktiivisesta aktivoivaan työvoima- ja sosiaalipolitiikkaan	19
3.4 Aktivointipolitiikan kehittyminen Suomessa	25
4. Sopimuksellisuus aktivointipolitiikan välineenä	30
4.1 Sopimus ja sopimuksellisuus	30
4.2 Sopimuksellisuus työttömyyden hallinnointina	32
5. Tutkimuskohteena työvoiman palvelukeskus	35
5.1 Työvoiman palvelukeskuksen asiakasprosessi	36
5.2 Aikaisemmat tutkimukset	40
5.3 Tutkijapositio	43
6. Tutkimustehtävä	43
6.1 Tutkimuskysymykset	43
6.2 Aineisto	44
6.2.1 Aineiston keruu	44
6.2.2 Aineiston sisältö	45
6.3 Tutkimusmenetelmät	47

7. Kolme diskurssia työttömän asemasta	51
7.1 Motivaatiodiskurssi	51
7.1.1 Suostuttelu motivoivan puheen strategiana	51
7.1.2 Asiantuntijuus motivoivan puheen strategiana	57
7.1.3 Pakottaminen motivoivan puheen strategiana	61
7.1.4 Motivaatiodiskurssin yhteenveto	63
7.2 Vuorovaikutuksen ongelmat -diskurssi	65
7.2.1 Työntekijöiden keskinäinen dialogi ei toimi	66
7.2.2 Asiakkaan ja työntekijän puheet eivät kohtaa toisiaan	73
7.2.3 Vuorovaikutuksen ongelmat diskurssin yhteenveto	78
7.3 Arvostamisen diskurssi.....	79
8. Työttömän sopimusvapaudesta	84
8.1 Näennäissopimus.....	85
8.2 Mahdollistava sopimus.....	88
9. Johtopäätökset.....	89
Lähteet.....	94

Kuvioluettelo

Kuvio 1: Aktivoinnin käsite.....	25
Kuvio 2: Asiakasprosessi Duurissa.....	37

1. Johdanto

Pro gradu- tutkielmassani tutkin työttömien työnhakijoiden asemaa suhteessa heitä palveleviin viranomaisiin. Tutkimuskohteena on työvoiman palvelukeskuksen kaksi asiakasta, joita viranomaiset palvelevat moniammatillisen työtteen avulla. Tutkin työnhakija-asiakkaan asemaa hänen ja viranomaisen välisissä aktivointihaastatteluissa. Aihe kiinnostaa minua siksi, että olen työskennellyt vuosia sekä valtion työhallinnossa että kunnan sosiaalitoimessa. Olen tehnyt aktivointisuunnitelmia asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa vuodesta 2001 lähtien ja näen työttömien aktivoinnin sekä mahdollisuuksia avaavana että ongelmallisena.

Aktivointipolitiikkana tunnettu politiikka on vaikuttanut Suomessa aktiivisesti sekä työttömiin asiakkaisiin että heitä palveleviin viranomaisiin (Karjalainen 2011; Arnkil & Karjalainen & Saikku & Spangar & Pitkänen 2008). Aktivoinnilla tarkoitetaan kiristyneen lainsäädännön kautta tulevia lisääntyneitä velvollisuuksia työttömiä kohtaan sekä lisääntyneitä työtehtäviä paikallisille viranomaisille. Teoreettisesti kyse on yksilön ja yhteiskunnan välisistä suhteista ja niihin liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista. (Karjalainen 2011; Sorainen 1998; Sol & Westerveld 2007.) Tutkimus alkaa useilla teoreettisilla luvuilla, joilla rakennan viitekehyksen tutkimukselle.

Tutkielma alkaa työn ja työelämän muutoksen käsittelyllä, jossa keskeinen muutos on ollut siirtymässä fordistisesta aikakaudesta jälkifordistiseen aikakauteen (Julkunen 2008). Tutkiessani työttömien aktivointia käsittelen työttömyyden kysymystä yhteiskunnan ja yksilön näkökulmasta. Työttömyyteen liittyvät myös tasa-arvon ja aktiivisen kansalaisuuden keskustelut (Lister 2011; Johansson & Hvinden 2007). Tutkielma jatkuu hyvinvointiparadigman muutos- nimisellä teoreettisella luvulla. Hyvinvointiparadigman muutoksella tarkoitan Keskitalon (2008) väitöskirjassaan esittämää siirtymää keynesiläisestä hyvinvointivaltiosta uusliberaaliin hyvinvointivaltioon sekä yksilötasolla velvollisuuksien liittämistä sosiaalisiin oikeuksiin eli sosiaaliturvan vastikkeellistamista (Keskitalo 2008, 7). Hyvinvointiparadigman muutokseen liittyvät hyvinvointivaltioiden kuvaukset ja niiden kritiikki, valtion roolin muutos, siirtymä aktiivisesta aktivoivaan politiikkaan ja Suomen aktivoivan politiikan kehittymisen tarkastelu. Syvennän aktivointipolitiikkaa ja työttömien aktivointia käsittelemällä sopimuksellisuuden käsitettä (ks. Sol & Westerveld 2007; Sorainen 1998). Sopimukset, kuten työttömän ja heitä palvelevien viranomaisten allekirjoittama aktivointisuunnitelma toimivat aktivointipolitiikan välineenä työttömien oikeuksien ja velvollisuuksien tasapainoa muuttaessaan.

Tutkielma etenee tutkimuskohteen, työvoiman palvelukeskuksen esittelyyn, jonka yhteydessä kuvaan organisaation asiakaspalvelun ja siihen liittyvät asiakasprosessit. Tarkastelen kappaleessa myös aikaisempia työvoiman palvelukeskukseen liittyviä tutkimuksia asiakasprosessien ja tutkimuskysymysteni näkökulmasta (Arnkil ym. 2008). Tässä yhteydessä arvioin omaa tutkijan positiotani. Seuraavaksi tutkielma etenee tutkimustehtävän kuvaamiseen, joka sisältää tutkimuskysymykset, aineiston sekä tutkimusmenetelmän kuvaamisen ja siihen liittyvien valintojen perustelut. Tutkimustehtävänä on työttömän työnhakijan aseman tutkiminen työvoiman palvelukeskuksessa tehtävien aktivointihaastatteluiden perusteella. Tutkimuskysymykseni on kaksiosainen. Tutkin ensiksi sitä, millaisia diskursseja asiakkaan asemasta tuotetaan aktivointihaastatteluissa. Toiseksi, tutkin sitä millaisia työttömän työnhakijan ja viranomaisten välisiä sopimuksia näistä työttömän asemaa kuvaavista diskursseista muodostuu.

Tutkimuksen aineistona ovat kahden työvoiman palvelukeskuksen asiakkaan aktivointihaastattelut, yhteensä seitsemän (7) kappaletta ja haastatteluihin liittyviä palautelomakkeita, yhteensä 17 kappaletta. Palautelomakkeita täyttivät sekä työntekijät että asiakkaat. Palautelomakkeiden tarkoitus on menetelmällisesti täydentää litteroituja haastatteluaineistoja. Tutkimustehtävää toteuttava tutkimusmenetelmä liittyy sosiaalisen konstruktionismin perinteeseen, koska oletan että aktivointihaastatteluissa rakennetaan erilaisia versioita maailmasta ja todellisuudesta. Tutkielmassani on myös se lähtökohta, että aktivointihaastattelujen keskustelujen sisällöt keskustelevat ja ovat yhteydessä ontologisen käsityksen mukaisesti ei-diskursiiviseen maailmaan. Tutkielmani kontekstissa ei-diskursiivista maailmaa ovat työvoiman palvelukeskus- organisaatio, organisaation ohjeet sekä lainsäädäntö. (Juhila 1999, 162 - 163.)

Tutkimusmenetelmäni on diskurssianalyysiä, johon olen yhdistänyt ratkaisukeskeisen terapiakirjallisuuden teoreettisia oletuksia vuorovaikutuksesta. Jokisen ym. (1993a) mukaan ”diskurssianalyysi on kielenkäytön ja muun merkitysvälitteisen toiminnan tutkimusta, jossa analysoidaan yksityiskohtaisesti sitä, miten sosiaalista todellisuutta tuotetaan erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä” (Jokinen & Juhila & Suoninen 1993a, 9 - 10). Tutkiessani asiakkaan asemaa aktivointihaastatteluissa diskurssianalyysin mukaisesti, tutkimuksen kohteena ovat asiakkaan ja työntekijöiden tuottamat kielelliset prosessit. Kielellisissä prosesseissa ja prosessien kautta rakentuu sosiaalinen todellisuus. (Jokinen 1999, 40 - 41). Ratkaisukeskeisyys syventää analyysivälineitä siten, että se tuo mukaan teoreettisia oletuksia vuorovaikutuksen ja puheen laadusta. Ratkaisukeskeisyyden mukaan tavoitteisiin, mahdollisuuksiin ja tulevaisuuteen suuntautuva puhe tuottaa ratkaisuja pulmiin, purkaa ongelman ympärillä pyöriviä ajatuksia ja auttaa asiakasta

havaitsemaan voimavaransa. Ongelmiin ja niiden syihin painottuva puhe ei vie keskustelua eteenpäin ja senkaltainen puhe peittää alleen asiakkaan toimijuuden, hänen tavoitteensa ja mahdollisuuksien kuvailemisen. (de Shazer 1995; Morgan 2004.)

Seuraavana tutkielmassa on analyysi, joka on kaksiosainen. Ensiksi analysoin kolmea aineistosta löytynyttä asiakkaan asemaa luovaa ja kuvaavaa diskurssia. Ne ovat motivaatio-, vuorovaikutuksen ongelmat- ja arvostamisen diskurssi. Toiseksi analysoin diskurssien tuottamia sopimuksen muotoja työttömän asiakkaan ja viranomaisen välillä. Aineistosta nousee esiin niin sanottu näennäissopimus sekä mahdollistava sopimus, jotka luonnollisesti tarkoittavat eri asioita asiakkaan ja viranomaisen välisessä sopimuksessa. Tutkielman päättää luku johtopäätöksistä, jossa pyrin yhdistämään asiakkaan asemasta tehdyt havainnot ja johtopäätökset yleisempään sosiaalipoliittiseen keskusteluun.

2. Työn ja työelämän muutoksesta sekä työttömyydestä

Aloitan tutkielman esittelemällä keskustelua työstä ja työelämästä. Työssä ja työelämässä on tapahtunut siirtymä fordistisesta ajasta jälkifordistiseen aikaan (Julkunen 2008). Fordistiseen aikaan kuuluneet massatuotanto ja teollisuus talouden päätekijöinä ovat menettäneet merkitystään yhteiskuntien talouksissa ja tilalle ovat tulleet laajeneva palvelusektori ja tietotyö työpaikkojen tarjoajana ja työn tuottajana. Jälkifordistista aikaa voidaan kutsua myös käsitteillä jälkitraditionaalinen, postmoderni ja jälkiteollinen. Jälkiteolliseen aikaan liittyy monia yksilöihin kohdistuvia kysymyksiä suhteessa työhön ja työelämään. Näitä ovat esimerkiksi keskustelut työelämän huonontumisesta, yksilöllistymistä, luottamuksesta, riskeistä ja uudesta ruumiillisuudesta. Työn ja riskin käsitteeseen sisältyy työttömyys, jota tarkastelen sekä yhteiskunnan että yksilön näkökulmasta. Lopuksi, tutkimustehtävän luonteesta johtuen syvennän ja yhdistän työttömyyden käsitteen määrittelyä tasa-arvon ja aktiivisen kansalaisuuden käsitteisiin.

2.1 Työn ja työelämän muutoksesta

Työssä ja työelämässä on tapahtunut muutoksia viime vuosikymmeninä Suomessa. Työelämän muutoksista suurin on ollut palkkatyöyhteiskunnan syntyminen. Palkkatyöyhteiskunnan syntymiseen liittyivät elinkeinorakenteen muutos, naisten työhön osallistumisen kasvu, koulutustason nousu ja palkkatason paraneminen. (Pärnänen 2009, 8.) Viidessä vuosikymmenessä

elinkeinorakenne on muuttunut maatalousyrittäjien yhteiskunnasta palkkatyön yhteiskunnaksi. Elinkeinorakenteen muutos alkoi 1950-luvulla, mutta maaseutuelinkeinojen merkitys oli suuri vielä 1960-luvun alkuun, jolloin teollisuus ohitti maaseutuelinkeinot työllistäjänä. Nykyään työllisten suuri enemmistö työskentelee erilaisissa palvelualan ammateissa ja 1990-luvulla yksityisten palvelujen työllisyyden kasvu ylitti julkisen palvelujen kasvun. Julkisen sektorin kasvu mahdollisti naisten työssäkäynnin sekä tarjosi työmahdollisuuksia. (Keinänen 2009, 57.)

Työhön osallistumiseen on viime vuosikymmeninä vaikuttanut koulutusmahdollisuuksien parantuminen ja koulutuksen hankkineiden määrän lisääntyminen. Vuonna 1970 kaikista työllisistä naisista 68 prosenttia ja miehistä 69 prosenttia oli vain peruskoulutuksen saaneita. Vuonna 2007 kaikista työllisistä naisista 15 prosenttia ja miehistä 20 prosenttia oli enää perusasteen koulutuksen varassa. Sukupuolten välinen koulutuksellinen ero on kasvanut siten, että vuonna 2007 työllisistä naisista 12 prosenttia oli suorittanut vähintään ylemmän korkeakoulututkinnon, kun miesten osalta vastaavan koulutuksen suorittaneiden osuus oli 10 prosenttia. (Myrskylä 2009, 73 - 76.)

Työn ja työelämän muuttumiseen liittyy myös keskustelu epätyypillisten työsuhteiden väitetystä yleistymisestä. Tilastojen mukaan työskentely vakituksessa työsuhteessa yhdelle työnantajalle on edelleen tyypillisin palkkatyösuhteen muoto. Neljän vuosikymmenen aikana epätyypillisten työsuhteiden eli määräaikaisten työn, osa-aikatyön ja vuokratyön osuus on noussut, mutta ei merkittävästi. Tosin tilastoissa ei näy esimerkiksi pakkoyrittäjyyttä tai apurahalla työskentelyä. Kotona ansiotyötä tekevien määrä on pysynyt vakiona. (Pärnänen & Sutela 2009, 166 - 167.) Työsuhteiden epätyypillistyminen voidaan nähdä palkansaajayhteiskuntaa murentavana tekijänä (Pärnänen 2009, 11). Keskustelu työn epätyypillistymisestä on saanut rinnalleen prekariaatin käsitteen. Prekariaatilla viitataan työvoimaan, joka kokee nykyisen palkkatyöyhteiskunnan puitteissa jatkuvaa epävarmuutta oikeuksista, toimeentulosta ja tulevaisuudesta. Työ on kollektiivisesti sovittujen työ- ja sosiaaliturvaehtojen ulottumattomissa. Prekariaatti on noussut proletariaatin sijaan riistetyksi luokaksi ja yhteiskunnallisen kehityksen dynaamiseksi voimaksi. Humanistien ja koulutetun kulttuurialan ihmisen lisäksi riiston kohteita on esimerkiksi atk-alalla. Prekariteetti on uuden työn teoriaa koko nykykapitalismista ja työn muutoksesta. Epätyypillisen työn käsite irtautuu tässä näkökulmassa määrä- ja osa-aikaisuudesta. (Julkunen 2008, 112 - 113.)

Julkunen (2008) keskustelee kirjassaan uudesta ja vanhasta työstä. Vanha työ on muun muassa sosiaalisesti ankkuroitunut, kansallinen, fordistinen, byrokraattinen, kollektiivinen, rutinoitunut ja eristetty. Uusi työ on uusliberaali, globaali, jälkifordistinen, jälkibyrokraattinen, yksilöllinen,

joustava ja kommunikatiivinen. Uuden jälkifordistisen työn rinnalla on kuitenkin vanhan työn piirteitä, koska työtä myös taylorisoida, osittaa, riisua taidoista, mitata ja näin valmistella automatisoitavaksi. Puhelinpalvelut, pikaruokapaikat ja markettien kassat ovat esimerkkejä vähän ammattitaitoa vaativista ja tiukkaan valvotuista töistä. Julkusen mukaan julkisen sektorin asiantuntijatehtäviin (professioihin) sekä yksityisen sektorin ylempiin toimihenkilöihin on alettu kohdistaa suuremmassa mittakaavassa yksityiseltä sektorilta tuttua byrokratiaa ja markkinakontrollia. Uustaylorisointina voi pitää sitä, että tayloristisia mittaamisen, laskemisen, intensivoinnin, ulkoapäin tapahtuvan suunnittelun ja valvonnan periaatteita sovelletaan myös keskiluokkaiseen ja professionaaliseen työhön. Etu- ja jälkikäteiskontrollin muotoja kehitellään johtamis-, asiantuntija- ja tietotöissä, joita on vaikea valvoa itse suorituksen aikana. Etukäteistä kontrollia edustaa esimerkiksi hanke-, projekti- ja tutkimusrahoituksen haku, jota tekevät itseään työllistävät tietotyöläiset sekä organisaatiot. Jälkikäteistä kontrollia edustavat erilaiset tuloksen, vaikuttavuuden, ja henkilökohtaisen suoriutumisen mittarit, raportoinnit ja arviot. (Julkunen 2008, 19, 164 - 165, 167.)

Työelämän muuttumiseen liittyy myös joustavuuden käsite. Julkusen mukaan joustavuuden retoriikalla on haastettu työelämän jäykkyyksiä, synnytetty joustavaa tuotantoa, erikoistumista, markkinoita, työn organisointia, teknologiaa ja työaika. Myös lupaus turvallisuudesta ja suojattuna olemisesta on sidottu joustavuuteen. (Julkunen 2008, 105.) Työajan joustaminen on yhteydessä organisaation menestykseen ja työntekijöiden kokemaan hyvinvointiin. Joustot voivat olla joko työnantaja- tai työntekijälähtöisiä riippuen kumman intresseistä tarve on lähtöisin. Työnantajalähtöisiä joustoja ovat muun muassa päivätyöstä poikkeava työaika, ylityö, taukojen pitämättä jättäminen ja työajoissa joustaminen. Työntekijälähtöisiä joustoja ovat muun muassa töihin tulo- ja lähtöaikojen vaihtelu eli liukuva työaika, työtahdin muuntelu, vaikutusmahdollisuus taukojen pitämiseen ja omien asioiden hoitomahdollisuus työaikana. Tilastokeskuksen työolotutkimuksista tehdyn tutkimuksen mukaan työntantajalähtöisten joustojen lisääntyessä organisaation koettu ja mitattu menestys laskee. Työntekijälähtöisten joustojen kasvaessa koettu ja mitattu organisaation menestys kasvaa. Organisaation menestystekijöitä ovat mm. talouden vakaus, henkilöstön pysyvyys, ristiriitojen vähäisyys sekä organisoinnin ja arvostuksen korkea taso. Henkilöstön koettu hyvinvointi kasvaa melko selvästi työntekijäjoustojen kasvaessa mutta hyvinvointi laskee selvästi työnantajalähtöisten joustojen kasvaessa. Hyvinvoinnin tekijöitä ovat koettuun stressiin liittyvät tekijät sekä organisaatioon sitoutuminen. (Nätti & Anttila 2012, 155 - 171.)

Schmidin mukaan tänä päivänä on kolme megatrendiä: 1) globalisaatio, 2) yksilöllistyminen ja 3) monikansallisuus (Schmid 2008). Manuel Castells esitti informaatioyhteiskunnan käsitteen teollisen yhteiskunnan syrjäyttäjänä. Globalisaatio on muuttanut yhteiskuntien talouksia ja tehnyt talouden toimijat voimakkaammaksi kuin kansallisvaltiot ja sen toimijat, kuten työvoiman. Uudessa taloudessa arvon tuottaminen perustuu tietotuotantoon, jossa innovaatiot sekä tutkimus- ja kehitystyö ovat tärkeitä. Informaatioteknologiat tekevät mahdolliseksi nopean kommunikaation. Innovaatiot syntyvät informaatioverkostossa ja talous on riippuvainen jatkuvista innovaatioista. Yksilöille kysymys on siitä, onko heillä jotain erityistä myytävää työmarkkinoilla. Tässä tilanteessa luokkataistelut ja luokkakompromissit korvautuvat tilanteella, jossa ”voittaja vie kaiken”. Selviytyjiä ovat ne, joilla on koulutusta ja innovaatiotaitoja. Heistä tulee joko verkkolaisia verkostojen välittäjinä tai joustajia, jotka työskentelevät verkkolaisten johdolla toteuttaakseen näiden suunnitelmat. Ihmiset, joilta puuttuu koulutus tai taidot tulla innovoijiksi, syrjäytyvät. He edustavat yleistä työtä, käsiä, jotka voidaan korvata toisilla käsipareilla tai automaatiolla tai sitten he joutuvat työttömäksi. (ks. Heiskala 2004, 40 - 46.)

Beckin mukaan yksilöllistyminen tarkoittaa teollisen elämäntavan riisumista puitteistaan ja toiseksi niiden puitteistamista uudelleen siten, että yksilöt joutuvat itse suunnittelemaan, laatimaan, sovittamaan, parsimaan ja paikkaamaan omat elämäkertansa. Puitteistariisuminen ja uudelleen puitteistaminen alkoi teollisen palkkatyöyhteiskunnan ja hyvinvointivaltion olosuhteissa 1960-luvulta lähtien. Yksilöllistymisessä on kyse elämän uudenlaisesta järjestämisestä, joka perustuu sosiaalivaltion säännöksiin. Tällöin yksilön tulee ohjata omaa elämäkertansa. (Beck 1995, 27 - 28.) Jälkitraditionaalisen järjestyksen ymmärtäminen vaatii valintojen ja päätösten erottamista toisistaan. Valinnat ovat muuttuneet pakollisiksi. Kaikkia yhteiskunnallisen toiminnan alueita alkavat hallitsemaan päätökset, jotka usein tehdään jonkinlaiseen asiantuntijamielipiteeseen vedoten. Se, kuka nämä päätökset tekee ja miten, on valtakysymys. (mts. 108.)

Yksilöllistymiseen liittyy Seligmanin (1997) mukaan luottamus. Luottamuksen ilmentymä on ihmisten kyky vaihtaa rooleja ja rooliodotuksia. Roolien vaihtaminen edellyttää kykyä olla toimija, joka tarkoittaa sitä, että ulkoiset pakot eivät ohjaa merkittävästi toimintaa. Roolien lisäksi luottamuksen edellytyksenä on jaettu käsitys ”toisen yksilön” sisäisestä moraalisesta arvosta siinä mielessä, että tämä on itse moraalisesti vastuussa teoistaan, eikä noudata ulkoa pakotettua moraalista ihannetta. Käyttäytyessä jaettujen moraalisaäntöjen mukaisesti, ”toinen yksilö” noudattaa tuttuuteen perustuvaa kaavaa, eikä luottamus ole silloin ongelma. (Seligman 1997, 68 - 70.) Seligmanin määritelmä luottamuksesta on lähellä luottavaisuuden käsitettä. Luottamus on

voimavara, joka tulee käyttöön satunnaisesti, silloin kun ei ole muuta mahdollisuutta kuin luottaa. Luottamusta edistävät tietyt sosiaaliset piirteet, kuten tuttuus sekä kulttuurinen ja sosiaalinen samankaltaisuus. (Ilmonen 2000, 5 - 10.)

Richard Senneth puhuu työetiikan muutoksesta. Tämän päivän työetiikassa kokemus asettuu kyseenalaiseksi. Työetiikan on perinteisesti ajateltu viittaavan kurinalaiseen ajankäyttöön ja palkkiosta pidättäytymiseen. Oma arvo tuli todistaa työn kautta. Nykyinen työetiikka korostaa tiimityötä. Tiimityö edellyttää vuorovaikutustaitoja ja joustavuutta. Tiimityön etiikka kuuluu joustavaan talousjärjestykseen. Tiimityö on Sennethin mukaan ihmistä alentavan pinnallisuuden ryhmämuoto ja vallan väline. Uudessa työn etiikassa työ voi muuttua pinnallisemmaksi henkilökohtaisen sitoutumisen sijaan. (Senneth 2002, 108 - 125.)

Suomessa on keskusteltu työelämän huonontumisesta. Historian tutkija Siltala (2004) on käsitellyt ja tutkinut kirjassaan työn vaihtosuhdetta eli suhdetta sen välillä, mitä joudumme antamaan työlle ja mitä saamme vastineeksi toimeentulona, turvallisuutena, elämän mielekkyytenä ja tulevaisuuden odotuksina. Vaihtosuhteen ytimessä on se, miten ihminen voi työn avulla toimia subjektina. Siltala katsoo laajan näkemyksensä mukaisesti, että siirryttäessä hyvinvointivaltioiden ajasta hyperkilpailuun vaihtosuhde on huonontunut ja riisto on syventynyt. Siltalan näkemys kattaa tulojen ja työsuhteen pysyvyyden lisäksi monenlaiset mielekkyyden kokemukset ja tavoiteltavat asiat, mitä työn kautta voi saada. (ks. Julkunen 2008, 202.) Toisaalta tutkijoista esimerkiksi Alasoini (2012) on todennut, että huonontumisen kokemuksessa ei ole kyse työolojen huonontumisesta tai työmarkkina-aseman heikentymisestä, koska sitä ei voida havaita perinteisten työelämän laadun mittarien mukaan. Huonontumisen kokemus liittyyisi siten yleisemmän epävarmuuden kokemukseen. (Alasoini 2012, 107.)

Keskustelua on ollut myös perinteisen psykologisen sopimuksen murtumisesta tai muuttumisesta. Perinteisellä psykologisella sopimuksella tarkoitetaan sitä, että työntekijän kelvollisesti tekemä työ, uskollisuus ja lojaalisuus riittävät työnantajalle ja työnantaja palkitsee sen turvallisuudella ja luottamuksella. Lisäksi organisaation tehdessä hyvää tulosta ja saadessa siitä voittoa, osa voitosta on jaettu työntekijöille. Psykologinen sopimus on muuttumassa kahdesta syystä. Talouden muuttuminen ja kilpailu ovat muuttaneet uskomuksia. Työnantaja vaatii kelvollisen työn sijasta tuottavuutta ja työntekijä ei aina hyödy työnantajan menestyksestä. Toisaalta sukupolvien arvot ja suhde työhön ovat erilaisia. Sodanjälkeiset sukupolvet omistautuivat työlle mutta x ja y-sukupolville (vuonna 1976 jälkeen syntyneet) arvot ovat toisenlaiset. Varsinkin y-sukupolvi

arvostaa harrastuksia enemmän kuin työtä ja haluaa työn laadun olevan sellainen missä pystyy olemaan luova, osallistuva ja itsensä toteuttaja. (mts. 106 - 115.) Työelämän tulevaisuudeksi on ehdotettu kulutuskansalaisen elämäntapaa, jossa korostuvat merkityksellisyys ja omaehtoisuus. Sukupolveen kuuluu itsensä etsijöitä, elämäntaiteilijoita, leikkiviä aikuisia ja potentiaalista talkootyövoimaa. (Järvensivu & Piirainen 2012, 86.)

Jälkifordistiseen aikaan työn luonteesta liittyy myös keskustelu työn ruumiillisuudesta. McDowellin (2009) mukaan työ on muuttunut fyysisesti raskaasta teollisuustyöstä interaktiiviseen työhön, missä työntekijä kohtaa asiakkaan henkilökohtaisesti. Työntekijän persoonalla on merkitystä ja tästä ovat esimerkkinä palvelutyön ammatit. Esimerkiksi naiset tekivät ennen hoivatyötä kotona ilmaiseksi ja nyt he tekevät sitä maksullisesti, monesti matalapalkkatöissä. Ruumiillisuutta eli käytöstä, hymyä ja muuta kehon kieltä tarjotaan ostaville kuluttajille. Uudessa ruumiillisuudessa luokka ja statusjaot rakentuvat uudelleen. Esimerkiksi miehet voivat kohdata ongelmia hakeutuessaan hoiva-alalle, koska hoiva-alan töissä on taustalla feminiiniset ominaisuudet. (McDowell 2009, 7 - 10.) Ruumiillistetulla työllä on kaksi puolta. Työntekijän ruumiillisuus palveluja tarjottaessa ja työvoimana, joka hoivaa ja hoitaa toisten ruumiita. Työllisyysuhteisiin liittyy kasvavassa määrin seksuaalisuus, mielihyvä ja halu. (McDowell 2009, 50.) Tämän tutkielman kontekstissa on kyse myös ruumiillisuudesta. Työhallinnon ja kunnan sosiaalitoimen työntekijä tapaavat asiakkaan, jotka eivät tunne toisiaan ja jolta he kysyvät yksityiseen elämään kuuluvia asioita. Toisaalta työntekijöiden tulee käyttäytyä myyjän tavoin markkinoiden tarjouksia aktivointipolitiikan käsikirjoituksen mukaisesti eri palveluista.

2.2 Työttömyys yhteiskunnan ja yksilön näkökulmasta

Edellisessä kappaleessa kuvasin sekä työn luonteen muuttumista että työelämässä tapahtuneita muutoksia. Siirryn seuraavaksi käsittelemään työttömyyttä, mihin otan sekä yhteiskunnallisen että yksilöllisen näkökulman. Andersenin ym. (2007) mukaan työttömyyden määrä liittyy yhteiskunnallisesti hyvinvointivaltion rahoitukseen. Kysymys on huoltosuhteesta. Miten paljon työssäkäyviä ja verotuloja tuottavia on niihin nähden, jotka eivät tuota verotuloja ja jotka eivät ole työmarkkinoilla. Hyvinvointipalveluja käyttävät kuitenkin sekä työssä olevat että muu väestö. Hyvinvointivaltion tulevaisuus ja sen rahoituksen riittävyys riippuu työllisyysasteen nostamisesta ja työttömien suuremmasta siirtymisestä työllisiksi. (Andersen & Holmström & Honkapohja & Korkman & Söderström & Vartiainen 2007, 103 - 118.)

Pohjoismainen hyvinvointivaltio on historiallisesti pärjännyt hyvin, koska työllisten määrä eli työllisyysaste on ollut suuri koko väestöstä. Suureen työllisyysasteeseen pohjoismaissa, verrattuna moniin muihin maihin, on vaikuttanut naisten suurempi määrä työmarkkinoilla. Lisäksi työmarkkinoilla on ollut keskitettyjä sopimuksia, jotka ovat tuoneet tehokkuutta palkanmuodostukseen ja siten ennustettavuutta talouteen. Lisäksi pohjoismaisen mallin vahvuutena on ollut kollektiivinen riskien jakaminen, joka tarkoittaa hyviä ja kattavia palveluja sekä hyvinvointietuuksia, julkista hyvinvointivastuuta. Yhteiskunnallisesti tämä on tarkoittanut konsensushenkistä yhteiskunnan kehittämistä. (Andersen ym. 2007, 11 - 30.)

Työttömyystutkija Jahoda (1982) on tutkinut laajoissa tutkimuksissaan työttömyyttä. Hänen mukaansa työ merkitsee yksilölle aikataulun rakentumista päivään sekä laajentaa sosiaalisia suhteita yli perheen ja naapurien. Työ antaa tarkoituksen ja saavuttamisen tunnetta kun työtä tehdään ryhmässä. Työ ilmentää myös yksilön identiteettiä ja sosiaalista statusta sekä antaa säännöllistä aktiviteettia. (ks. Watson 2008, 271.) Edellä mainitut työn merkitykset ovat työn piileviä merkityksiä erotettuna työn ilmeisistä (toimeentulon hankkiminen) merkityksistä. Jahodan (1982) riistoteorian mukaan työttömyys on psyykkisesti raskas kokemus ihmiselle, koska se riistää ihmiseltä työn tarjoamat ilmeiset ja piilevät merkitykset sekä sisällöt. Hyvinvointiin vaikuttava merkittävin tekijä on taloudellinen stressi ja piilevistä merkityksistä sosiaalisen aseman menettäminen. Jahodan mukaan mikä tahansa työ on parempi vaihtoehto kuin työttömyys. Jahodan teoriaa on kritisoitu juuri tästä syystä. Epätyytyttävän työn on havaittu olevan vähintään yhtä rasittava kokemus henkisesti kuin työttömyyden. Jahodan mukaan nuoret kärsivät eniten aikarakenteen puuttumisesta, naiset kokevat raskaimpana sosiaalisten suhteiden puuttumisen ja johtavissa tehtävissä olleille raskainta on sosiaalisen aseman menettäminen. Jahodan teoriasta on tärkeä huomata, että pahoinvointi ilmentää työttömillä olevan vähemmän psyykkistä hyvinvointia, eikä sitä että pahoinvointi olisi psykiatrisia häiriöitä. (ks. Kokko 2005, 203 - 204.)

Kuvajan (2011) tutkimuksen mukaan työttömäksi joutuminen voi olla traumaattinen ja yksilön kannalta hallitsematon tilanne. Työttömyys vaikuttaa ihmisen itsetuntoon ja minäkuvaan, varsinkin jos identiteetti on ollut suurelta osin sidoksissa työhön. Yksilö voi kokea irtisanomistilanteen henkilökohtaiseksi epäonnistumiseksi ja kokemukseksi siitä, että ei ole pärjännyt työssään. Taloudellisen tilanteen heikkeneminen aiheuttaa ylimääräistä stressiä ja työttömäksi joutuminen vähentää sosiaalisia kontakteja. (Kuvaja 2011, 23.)

Työttömillä on keskimäärin heikompi fyysinen terveys kuin työssä käyvillä. Fyysiset ja psyykkiset ongelmat pahenevat oletettavasti pitkittyneen tai toistuvan työttömyyden myötä, jonka seurauksena työkyky alenee. Pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy yhä enemmän riippuvuutta toimeentulotuesta. Pitkään kestänyt työttömyys hankaloittaa ammatillisen osaamistason ylläpitämistä ja uuden ammattitiedon oppimista, mikä puolestaan vaikeuttaa työllistymistä. (Ala-Kauhaluoma 2007, 12, 20 - 21.) Kokon mukaan tutkimukset ovat osoittaneet, että erityisesti pitkäaikaistyöttömät kokevat enemmän psyykkistä pahoinvointia kuin työssä olevat. On kuitenkin epäselvää aiheuttaako työttömyys psyykkistä oirehdintaa vai altistavatko psyykkiset oireet tietyt ihmiset työttömyydelle. Edellistä näkökulmaa kutsutaan altistumiseksi ja jälkimmäistä valikoitumiseksi. (Kokko 2005, 200.) Työnhakuaktiivisuus on yhteydessä työttömän terveyteen. Aktiivinen, mutta tulokseton työnhaku on yhteydessä psyykkiseen oirehtimiseen. Aktiivisesti työtä hakevat saattavat olla elämäänsä tyytymättömämpiä kuin passiivisemmat työttömät. Stressioireita aiheutuu työpaikkahakemusten lähettämisen hyödyttömyyden kokemuksesta ja näiden kielteisten kokemusten seurauksena aktiivinen työnhaku voi loppua. (Kuvaja 2011, 23.)

Pitkittyneeseen työttömyyteen liittyy keskustelut syrjäytymisestä sekä sosiaalisesta inkluusiosta ja ekskluusiosta. Sosiaalinen ekskluusio voidaan käsittää tilanteena, jossa kansalainen on vailla yhteiskunnan kanssa tehtyä integraatiosopimusta. Työttömät eivät voi täysivaltaisesti osallistua yhteiskunnalliseen elämään, koska he ovat sopimuksen ulkopuolella. (Ala-Kauhaluoma 2007, 18.) Työttömyys on näyttäytynyt Vähätalon (1998) mukaan työttömien heikon työmoraalin ongelmana. 1990-luvulta lähtien työttömyysturvan tasoa on heikennetty ja työttömien kontrollia on lisätty. Kontrollin lisäämisen pyrkimys alkoi näkyä muun muassa työnhakukurssien järjestämisen kautta. Työttömyyden syynä pidetään puutteellisia työnhakutaitoja. (Vähätalo 1998, 83.)

Lister (2011) puhuu köyhyyden sosiaalisesta konstruoinnista. Hyvinvointiriippuvuus katsotaan alaluokan synonyymiksi ja köyhyyden ongelma konstruoidaan köyhän käyttäytymisen ongelmaksi. Käyttäytymisen riippuvuuden otti käyttöön uusioikeisto ja New labour 1980-luvun lopulla Britanniassa. Riippuvuuden kulttuuria käytetään ongelmien selittämiseen. Köyhyyden sosiaalinen konstruointi muotoutuu aktiivisen ja passiivisen hyvinvoinnin diskursseiksi. Listerin mukaan tutkimukset eivät tue hyvinvointiriippuvuutta, mutta sitä käytetään silti poliittisen oikeiston kielenkäytössä. (Lister 2011, 158.) Esimerkiksi Mead (1992, 1997) on argumentoinut, että pitkäaikaista köyhyyttä ei voi selittää hyvinvoinnin tuomilla kannusteilla, vaan köyhän luonteella ja poliittisella kulttuurilla, joka suosii sen mukaista käyttäytymistä. (ks. Keskitalo 2008, 170.)

2.3 Kysymys työttömän aktiivisesta kansalaisuudesta

Työttömän työnhakijan kansalaisuusulottuvuus liittyy keskusteluun aktiivisen kansalaisen käsitteestä. Edellä esittelin keskustelua siitä, mihin pitkäaikaistyöttömyys ja sosiaalinen eksklusio johtavat yksilön kohdalla. Tarkastelen seuraavassa, mitä aktiivinen kansalaisuus tarkoittaa työttömän kansalaisen näkökulmasta. Aktiiviseen kansalaisuuteen vaikuttavat sekä yksilön lähtökohdat että vaikutusmahdollisuudet, joten käsittelen aluksi tasa-arvon käsitettä yhdistäen sen keskusteluun kansalaisuudesta.

Työttömyyden kysymystä yksikön kannalta voidaan lähestyä kykyjen ja toiminnallisuuden kautta. Amartya Sen on esittänyt käsitteet kyvyt (capabilities) ja toiminnallisuus (functionings). Kyvyt tarkoittavat sitä mitä ihminen voi tehdä tai olla valintojen mahdollisuuksien rajoissa. Toiminnallisuus tarkoittaa sitä mitä ihminen onnistuu tekemään tai olemaan. Toiminnallisuus saavutetaan palveluiden ja tavaroiden avulla. Toiminnallisuus tarkoittaa osallistumista yhteisöön ja itsekunnioituksen saavuttamista. (ks. Lister 2011, 180.) Senin ajattelun näkökulmasta työttömän toiminnan vaihtoehtoihin vaikuttavat yhteiskunnalliset rakenteet. Rakenteet, kuten pääsemättömyys työttömälle tärkeisiin palveluihin johtavat siihen, hän jää yhteisön ulkopuolelle. Työttömyyden kysymykseen liittyy kysymys ihmisten välisestä tasa-arvosta. Lister (2011) määrittelee ja jakaa tasa-arvon eri muodot ja periaatteet tasa-arvoiseen kohteluun, mahdollisuuksien tasa-arvoon ja lopputuloksien tasa-arvoon. Listerin mukaan mahdollisuuksien tasa-arvoa ei voida saavuttaa. Esimerkiksi rotu, sukupuoli ja seksuaalisuuskysymys yhteiskunnissa ovat osoittaneet tämän. Amartya Senin käsittein kyse on kyvyistä. Tärkein merkitys tasa-arvon toteutumisessa on sen arvioimisella mitä todellisia mahdollisuuksia ihmisellä on. (mts. 234.)

Kansalaisuuden käsitteeseen liittyy kaksi teemaa. Sosiaalisen kansalaisuuden olemassa olevan konseptin haastavat yksilön ja valtion välisen suhteen muuttuminen sekä kansallisten suojajärjestelmien avautuminen. Yksilön ja valtion välinen suhde sisältää oikeudet ja velvollisuudet, itsevastuullisuuden ja valinnat sekä osallistumisen ja kuulluksi tulemisen. Kansalliset suojajärjestelmät avautuvat sekä ylikansallisten toimijoiden vaikutuksesta että kansallisten toimijoiden toimesta. (Hvinden & Johansson 2007, 14.)

Aktiivisen kansalaisuuden käsitettä voidaan tarkastella sosiaali-liberaalisen, libertaanisen ja republikaanisen käsityksen kautta. Kansalaisuus on sosiaali-liberaalisen käsityksen mukaan suhde yksilön ja valtion välillä, sisältäen oikeuksia ja velvollisuuksia. Aktiivinen kansalaisuus tarkoittaa

sitä, että valtio vaatii kansalaiselta enemmän aktiivisuutta, esimerkiksi työttömien tulee osallistua aktivointiohjelmiin, vastikkeena erilaisista sosiaalisista avustuksista. (Hvinden & Johansson 2007, 4.) Sosiaali-liberaalisen käsityksen taustalla on T. H Marshallin (1965) käsitys kansalaisuudesta. Kansalaisoikeuksia on kolmentyyppisiä: kansalaisoikeuksia, poliittisia oikeuksia ja sosiaalisia oikeuksia. (ks. Hvinden & Johansson 2007, 34 - 35.)

Libertaanisen käsityksen mukaan kansalaisuuteen sisältyy toimimisen vapaus. Valtion ja kansalaisen suhde nähdään laajana, korostaen yksilön omaa vastuuta ja autonomisuutta. Yksilöillä pitäisi olla mahdollisuus tehdä valintoja ja sopimuksia, edistääkseen omaa hyvinvointiaan ja lisätäkseen suojaa erilaisilta riskeiltä. Aktiivinen kansalaisuus tarkoittaa kansalaisten suurempia yksilöllisiä mahdollisuuksia sekä kuluttajuutta hyvinvointimarkkinoilla. Liberaali kansalaisuus sisältää perusoikeudet ja vapauden käsitteen. Kansalaisuuteen kuuluvat esimerkiksi uskonnonvapaus ja poliittinen vapaus. Päätapana suojata kansalaisten vapaudet on taata kansalaisten oikeudet, mutta kansalaisoikeudet eivät koskaan voi mennä yli yksilön itsemääräämisen tai autonomisuuden kanssa. Kansalaisuuteen sisältyvät samanvertaiset mahdollisuudet. Joillekin liberaaleille mahdollisuuksien samanvertaisuus tarkoittaa sitä, että yksilön vapaudella ei ole mitään rajoituksia, joka johtaa neo-liberalistiseen argumenttiin. Toiset liberaalit pitävät tätä määritelmää puutteellisenä. Mahdollisuuksien tasa-arvo edellyttää valtion sääntelyä ollakseen reilu tai että olisi edes todelliset tasa-arvon mahdollisuudet. Tämä määritelmä johtaa sosiaali-liberaaliseen suuntaan. Liberaali kansalaisuus tekee tarkan rajan julkisen ja yksityisen välille. Julkinen ei ole välttämätön, eikä sillä ole itsenäistä tarkoitusta. Vaikka poliittiset oikeudet ovat tärkeitä, niin päätarkoituksena pitää olla kansalaisten oikeuksien takaaminen, mukaan luettuna osallistumisen oikeus. (Hvinden & Johansson 2007, 33 - 34.)

Kansalaisuus republikaanisen käsityksen mukaan tarkoittaa kansalaisen osallistumismahdollisuuksia hänen yhteisönsä piirissä. Käsityksessä oletetaan, että yksilö on sitoutunut suosimaan ja edistämään hyvinvointiaan ympäristössään. Aktiivinen kansalaisuus tarkoittaa siirtymistä laajempaan ja intensiivisempään kansalaisten osallistumiseen. Kansalaisuus tarkoittaa myös vuorovaikutusta relevanttien toimijoiden kanssa ja itseohjautuvuutta. Osallistuminen voisi tarkoittaa sekä yksilöllisiä että kollektiivisiä muotoja. Yksilöt voisivat olla keskustelijan lisäksi konsulttoijina, neuvottelijoina ja uuden politiikan määrittelijöinä. (Hvinden & Johansson 2007, 4.) Yhteisö ei republikanismissa tarkoita ensisijaisesti yksilöllisten tavoitteiden välinettä. Sen sijaan yhteisö on arvo sinänsä. Yhteisön jäsenet ovat kiinnostuneita kokonaisuudesta ja näkevät yhteisön toiminnot oman identiteettinsä ilmauksina. Osallistuminen ja poliittinen

socialisaatio ovat avainkysymyksiä. Republikanismissa kansalaisuutta ei saada syntymälahjaksi, vaan se ansaitaan. (mts. 37.)

Kaikilla kolmella näkökulmalla, sosiaali-liberaalisella, republikaanisella ja libertaanisella on sisäänrakennettuna aktiivinen ja passiivinen dimensio. Hyvinvointipolitiikka keskittyy tänä päivänä aktiiviseen dimensioon. Sosiaaliberaaliseen malliin liittyvät velvollisuudet politiikan tekemiseen, konkreettisena tasapainon määrittelynä oikeuksien ja velvollisuuksien välillä. Liberaalissa mallissa korostetaan yksilön vastuun lisääntymistä ja valintojen määrällistä lisääntymistä yhteiskunnassa. Kansalaisuus rinnastetaan kuluttajaksi tai markkinatoimijaksi. Aktiivinen republikaaninen kansalaisuus on saavuttanut uuden merkityksen, koska se keskittyy itsehallinnon aktiivisuuteen, keskusteluun osallistumiseen ja päätöksentekijyyteen liittyviin kysymyksiin. (Hvinden & Johansson 2007, 48.)

Aktiivisen kansalaisuuden korostamat yksilön toimijuus ja kuluttajuus ovat kysymyksiä herättäviä kun keskustelua peilataan aiempaan keskusteluun tasa-arvosta (Hvinden & Johansson 2007; Lister 2011). Toimijuus ja kuluttajuus edellyttävät kykyä ja sitä, että kuluttamiseen ja yhteisön jäsenyyteen on todelliset mahdollisuudet. Työttömällä ei ole välttämättä taloudellisia resursseja kuluttamiseen eikä voimavaroja aktiiviseen yhteisön jäsenyyden tavoitteluun. Ala-Kauhaluoma kutsui tilannetta työttömän yhteiskunnallisen integraatiosopimuksen puuttumiseksi. (Ala-Kauhaluoma 2007.)

3. Hyvinvointiparadigman muutos

Hyvinvointiparadigman muutoksella tarkoitan Keskitalon (2008) väitöskirjassaan esittämää siirtymää keynesiläisestä hyvinvointivaltiosta uusliberaaliin hyvinvointivaltioon sekä yksilötasolla velvollisuuksien liittämistä sosiaaliin oikeuksiin eli sosiaaliturvan vastikkeellistamista. (Keskitalo 2008, 7.) Hyvinvointiparadigman muutos- käsite syventää tutkimuskysymysten taustalla olevaa viitekehystä. Tarkastelen aluksi hyvinvointivaltion malleja ja niitä kohtaan esitettyä kritiikkiä. Tämän jälkeen kuvaan valtion rooli muuttumiseen liittyvän keskustelun, siirtymän hallinnosta hallinnointiin. Kappaleessa edetään seuraavaksi aktiivisen ja aktivoivan työvoima- ja sosiaalipolitiikkaan käsittelyyn. Keskeisiä käsitteitä muutoksen ymmärtämisen kannalta on aktivointi ja aktivoiva politiikka sekä yhteiskunnan ja yksilön välisten oikeuksien ja

velvollisuuksien väliset muutokset. Oikeuksien ja velvollisuuksien välinen muutos johtaa lopulta käsitteeseen sopimuksellisuus, joka syventää hyvinvointiparadigman muutoksen käsittelyn.

3.1 Hyvinvointivaltion kuvauksista ja niiden kritiikistä

Gøsta Espin-Andersenin esittämät hyvinvointiregiimit ovat tunnetuin teoreettinen kuvaus hyvinvointivaltioista. Hänen mukaansa hyvinvointivaltiot koostuvat kolmesta erilaisesta tavasta järjestää hyvinvointia yhteiskunnissa. Regiimit ovat sosialidemokraattinen regiimi, anglosaksinen regiimi sekä mannereurooppalainen regiimi. Sosialidemokraattisesta regiimistä käytetään nimityksinä pohjoismaisen ja skandinaavisen regiimin nimityksiä, anglosaksisesta liberaalin regiimin nimitystä ja mannereurooppalaisesta konservatiivisen regiimin nimitystä. Eurooppalaiset hyvinvointivaltiot eroavat huomattavasti toisistaan etuuskelpoisuuden ja riskien peittämisen osalta. Eroja on myös työllisyyden hoidossa sekä hyvinvointietuuksien rakenteessa, tasossa ja niiden rahoituksessa. Eroavaisuuksia havaitaan myös teollisissa suhteissa ja perhepolitiikassa. (Espin-Andersen 1999; ks. Hemerijck 2002, 178.)

Skandinaavisessa mallissa on kansalaisuuteen perustuvat edut sekä anteliaat korvaustasot tulonsiirroissa. Etuudet rahoitetaan yleisellä verorahoituksella ja sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut sekä koulutusjärjestelmät ovat kattavia. Aktiivinen perhepolitiikka rohkaisee sukupuolien tasa-arvoon ja lisää naisten työllisyysastetta. Malli sisältää korporatistiset teolliset suhteet eli korkean tason sopimukset, vahvat ammattiliitot sekä sitoutumisen täyden työllisyyden politiikkaan. (Espin-Andersen 1999, 78 - 81; ks. Hemerijck 2002, 179.) Skandinaavisen mallin ongelmana on se, että se vaatii verotuloja. Rahoitukseen liittyviä ongelmia ovat myös pääoman vapaa liikkuvuus sekä kansallisen budjettivallan katoaminen, joka aiheutuu väestön ikääntymisestä sekä mukanaolosta Euroopan rahaliitossa. Sosiaalinen eksklusio ja pitkäaikaistyöttömyys on vältetty suurelta osalta ja malli on nais- ja lapsiystävällinen, koska naisten työllisyyttä on tuettu. Pohjoismaat kohtaavat vaikean valinnan yksityisten palvelun vapauttamisen sekä palkkatasa-arvo vaatimusten välillä. Palvelujen vapauttaminen tarkoittaa epätasa-arvon lisääntymistä ja palkkatasa-arvovaatimuksista voi seurata työttömyyttä, mikäli kansallista budjettivaltaa ei ole. (ks. Hemerijck 2002, 184 - 185.)

Anglosaksisessa mallissa etuudet ovat tarve-perustaisia ja tulosiirto-ohjelmissa on matalat korvaustasot. Etuudet rahoitetaan yleisellä verorahoituksella, mutta julkiset sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut koulutusjärjestelmä ovat alikehittyneet. Mallissa on heikot perhepalvelut ja vain

osalla työssäolevilla on mahdollisuudet korkean tason sopimuksiin. Aktiivista työmarkkinapolitiikkaa ei ole ja palkoista sopiminen on hajautettua ja paikallista. (Espin-Andersen 1999, 74 - 77; ks. Hemerijck 2002, 179.) Anglosaksisen mallin ongelmana on merkittävä tulojen polarisaatio yhdistettynä epätasa-arvoiseen sosiaalivakuutukseen pääsemiseen. Niillä, joilla on varaa hankkia yksityinen vakuutus, riskit ovat pääosin katetut. Julkisen päivähoiton puuttuessa naiset joutuvat tekemään osa-päivätöitä matalalla palkalla, josta on aiheutunut lapsiköyhyyttä. Työmarkkinoiden sääntelyn lopettaminen ei ole tuottanut yhteistyötä osaamisen kehittämisen saralla, jonka vuoksi taitojen tuottaminen on heikkoa. Toisaalta mallissa rahoituksen kestävyys ei ole ongelmana, kun se on tuottanut kasvavaa eriarvoisuutta ja matalapalkkatöitä. (ks. Hemerijck 2002, 185 - 186.)

Mannereurooppalaiseen malliin kuuluvat ammatilliset eli työhön liitetyt sosiaaliset vakuutukset. Tulonsiirto-ohjelmat ovat epätasa-arvoiset korvaustasojen suhteen, mutta eläkkeet ovat erittäin hyvät suhteessa mataliin tulonsiirtoihin. Mallissa on avustuksiin perustuvia tuloriippuvuuksia ja julkiset sosiaali- ja terveystalvet sekä koulutusmahdollisuudet ovat vaatimattomia. Malli luottaa kolmanteen ja yksityiseen sektoriin. Perinteisen mieselättäjä-perhemallin johdosta mallissa on passiivinen perhepolitiikka. Teolliset suhteet ovat koordinoituneet ja palkoista sovitaan korkean tason sopimuksilla. (Espin-Andersen 1999, 81 - 85; ks. Hemerijck 2002, 179.) Manner-Euroopan mallin ongelmana on se, että yksityisen työn kasvu on korkean palkan töiden varassa, koska työvoimakustannukset ovat korkeat ja kiinteät. Mallissa on laajalle levinnyttä köyhyyttä, ongelmia taitojen muodostuksessa ja kyvyttömyys lisätä työllisyyden kasvua. Työntekijän tuottavuuden maksimointi on aiheuttanut yleisen ei-aktiivisuuden loukun, jossa tekijöinä ovat tuottavuuden kasvu, palkkakustannukset ja aikainen eläköityminen. Työmarkkinat ovat hyvin säänneltyjä varsinkin Etelä-Euroopassa. Työmarkkinoiden ongelmat selittävät alhaista syntyvyyttä ja työvoiman tarjonnan ongelmia. Syntyvyysasteet ovat matalia, koska nuorilla on vaikea saada töitä ja asuntoa sekä siksi, että julkinen lastenhoito puuttuu. Naisten suurempaa työllisyyttä tarvitaan, jotta perheiden köyhyys vähentyisi. (Hemerijck 2002, 186 - 187.)

Yhteenvedon hyvinvointimalleista voidaan todeta, että erot niiden välillä ovat ennen kaikkea työllisyyden hoidossa, palvelujen intensiivisyydessä, tulojen epätasa-arvossa sekä verotuksen rakenteessa. (ks. Hemerijck 2002, 179 - 180.)

Espin-Andersenin regiimimallia on kritisoitu muutamista näkökulmista. Kettunen & Petersen esittävät kirjassaan, että feministien mielestä hyvinvointivaltio ei ota huomioon erilaisia

perhemalleja ja naisten hoivaroolia, jota he tarjoavat perheissä. Toiset sanovat että on valtioita, jotka eivät sovi tai mahdu Espin-Andersenin typologiaan. Konservatiivisen regiimin sisällä on suuria eroja Etelä-Euroopan ja Keski-Euroopan välillä. Esimerkiksi Espanja ja Italia muodostavat oman mallinsa. Liberaalissa regiimissä Australialla on omanlaisensa malli ja esimerkiksi Britannialla oli toisenlainen hyvinvointiregiimi ennen Pääministeri Thatcherin pääministeriyyden alkamista. (Kettunen & Petersen 2011, 2.)

Etherington & Ingold (2012) viittaavat artikkelissaan Bob Jessopin käsityksiin ja edelleen Jessopin mukaan Espin-Andersenin regiimiteorian rajoituksena on se, että se tekee oletuksia valtion suorittaman intervention alueellisista ulottuvuuksista. Jessopin mukaan yhteiskunnissa on globaalilla tasolla kolme trendiä. Poliittinen talous on globalisoitunut ja hallitsevaksi strategiaksi ja diskurssiksi on noussut uusliberalismi. Keynesiläisestä hyvinvointivaltiosta on siirrytty schumpeterialaiseen workfare valtioon, jolla pyritään ratkaisemaan keynesiläisestä politiikasta aiheutuneet kriisit. Schumpeterialainen workfare valtio korostaa taloudellista kilpailukykyä ja siinä sosiaalipolitiikka on alisteinen työmarkkinoiden joustavuudelle. Valtion ja kansalaisten suhteet tulevat uudelleenmäärittelyiksi erityisten hallinnointiprosessien kautta, jossa valtion rooli ei ole enää keskeinen. Uudelleenmäärittelyssä on kaksi näkökulmaa. Valtion tehtäviä ulkoistetaan yksityistämällä, josta esimerkkinä ovat julkinen - yksityinen -kumppanuudet. Jessop puhuu käsitteestä ”rescaling”. Rescaling tarkoittaa sitä, että kansallisen tason politiikka laajenee ja mittakaava muuttuu. Tämä tarkoittaa paikallistumista, alueellisuutta ja ylikansallisuutta kansallisen tason lisänä. Toimivalta siirtyy kansalliselta tasolta alueelliselle sekä ylikansalliselle tasolle. Jessopin mukaan kansallisen tason päätäntävällän vähetessä valtiolla ei ole enää samankaltaisia mahdollisuuksia kansalaisten hyvinvoinnin tuottamiseen kuin ennen. Asioita ratkaistaan paikallisesti ja globaalisti. (ks. Etherington & Ingold 2012, 32 - 33.)

Petersen (2011) puhuu markkinoistumisen, kilpailun, vapaan valinnan, yksilöllistymisen ja vastuullisuuden korostamisen vaikutuksista skandinaaviselle hyvinvointivaltiolle. Näihin liittyvät hyötyinä tehokkuus, tuottavuus ja laatu, mutta haittoina esiintyy esimerkiksi sosiaalista epätasa-arvoa, informaatio- ja kontrollointikustannuksia sekä heikkojen ryhmien huomioimatta jättämistä. (Petersen 2011, 180 - 188.) Lloyd (2011) puhuu siirtymästä modernisuudesta ultramodernisuuteen. Modernisaatio tarkoittaa talouden ja sosiaalisen muutosprosessia yhdistettynä teollistumiseen, kaupungistumiseen ja liberalisoitumiseen. Prosessista on seurannut yksilöllistyminen ja jatkuvan uutuuden etsiminen, jolla on kulttuurisia ja sosiaalisia vaikutuksia. Vanhat kulttuurit ja ideologiat tullaan hylkäämään ja muutosprosessiin kuuluu myös yleinen rationalisoituminen.

Hyvinvointivaltioiden ja sosiokulttuuristen ilmiöiden välille syntyy jännite ja se on suurin anglosaksisissa maissa, kuten Britanniassa, Yhdysvalloissa ja Australiassa, joissa ultramodernisaation prosessi on edennyt pisimmälle. Myös Pohjoismaat ja Hollanti ovat saaneet vaikutteita ei-anglokulttuurisina maina. Jännite ei ole enää valtion ja individualismin välinen, vaan yksilöllistymisen hallitsevasta asemasta nouseva. Lloyd epäilee ja kysyy, onko globaalikapitalismi siirtymässä uuteen ei-valtiolliseen aikakauteen, markkinaliberaaliin globaaliin järjestykseen. (Lloyd 2011, 211 - 212.)

3.2 Hallinnosta hallinnointiin

Siirtymällä hallinnosta hallinnointiin tarkoitetaan prosessia, jossa kansallisvaltion rooli pienenee toimijana ja muita toimijoita tulee tuottamaan esimerkiksi hyvinvointipalveluita. Osbornen ja Gaeblerin (1993) mukaan siirtymää hallinnosta hallinnointiin voidaan kuvata seuraavalla tavalla. Valtion ja hallinnon tulee olla kasvuhakuinen ja markkinaorientoitunut, pyrittävä ansaitsemaan ja vältettävä kuluttamista. Hallinnon tulee olla ennakoiva ja hajautettu, joka tarkoittaa siirtymistä hierarkkisuudesta tiimityöhön. Hallinnon toiminnan pitää perustua kuluttajien tarpeisiin ja tuloshakuisuuteen. Tehtävien tulee ohjata hallintoa lakien ja säädösten sijaan. Hallinnon tulee olla kilpailukykyinen sekä valtuuttava. Palveluja on kilpailutettava ja pyrittävä palveluroolista eroon. Hallinnon tulee toimia valtuuttajan roolissa. (ks. Schmid 2008, 256.)

Valtio muuttuu Schmidin käsittein turvaavaksi valtioksi (ensuring state). Muutos lisää kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin vastuuta hyvinvoinnin tuottamisessa. (Schmid 2008, 257.) Hallinnoinnista puhutaan sosiaalitieteissä monilla eri tavoilla tavoilla. Hallinnoinnin laaja määritelmä van Berkel & Borghin (2007) mukaan on: ”Tapoja, joilla hallitukset ja hallinnot harkitsevat uudelleen strategiaansa koskien sosiaalisten kysymysten hoitamista”. Esimerkkeinä ovat työttömyys, vanhuus, sairaus, työkyvyttömyys ja köyhyys. Näiden kysymysten ratkaiseminen toimii vastauksena modernisaation prosesseihin, kuten globalisaatioon, kansainväliseen kilpailuun, demografisiin muutoksiin ja yksilöllistymiseen. (van Berkel & Borghi 2007, 278.)

Yleiset kehityskuluja hyvinvointivaltiossa hallinnoinnin suhteen on sosiaalisten kysymysten uudelleen määrittely, jossa on kysymys osallistumisen ja tulojen puuttumisesta. Sosiaalisten ongelmien ratkaisuisissa korostetaan yksilöiden vastuuta ja velvollisuuksia. Aktivoitavat kohderyhmät laajenevat sairaisiin, vammaisiin ja esimerkiksi yksinhuoltajiin.

Tulontakausjärjestelmät yhdistyvät työmarkkinoihin ja aktivointiohjelmiin, missä etuudet ovat riippuvaisia osallistumisesta. Osallistumista pyritään lisäämään sosiaalisten interventioiden yksilöllistymisellä. (van Berkel & Borghi 2007, 278.)

Janet Newman (2007) puhuu artikkelissaan aktivoinnin kaksoisdynamiikasta (the double dynamics of activation). Hänen mukaansa aktivoinnin käsitteellä voidaan ymmärtää hallinnoinnin muotoja. Hallinnoinnin muodoilla on seurauksia politiikalle, mutta samalla aktivointipolitiikalla on seurauksia hallinnoinnin muodoille. Aktivoinnin muodot vaikuttavat hyvinvointivaltion muutokseen ja uuden julkishallinnon kasvuun. Esimerkkeinä yksityistäminen, markkinoistuminen, sopimuksellisuus, henkilökohtaistuminen ja hajauttaminen. (Newman 2007, 365.)

Borghi & van Berkel esittelevät artikkelissaan kolmentyyppistä hallinnoinnin muotoa. Eri hallinnoinnin muodot liittyvät valtion rooliin, yksityistämiseen ja kansalaisten rooliin suhteessa hallintoon. Ensimmäinen valtion roolia kuvaava muoto on teknokraattinen laaja valtio, jota edustaa perinteinen byrokraattinen hallinto. Perinteiseen byrokraattiseen hallintoon liittyvät hierarkkisuus ja valtion suuri rooli. Tarpeet määritellään ylhäältä ja kansalaiset nähdään kohteina ja äänestäjinä. Kansalaissuhde perinteisessä hallinnossa on pakottava ja valtuuttava. Toisena valtion muotona on poissaoleva valtio, jota edustaa liberaali byrokraattinen hallinto. Liberaalia byrokraattista hallintoa kuvaavat valtion rooli minimaalisuus ja yksilöllisten tarpeiden keskeisyys. Hallinto on markkinavetoinen ja siitä voidaan käyttää käsitettä uusi julkinen hallinto. Kansalaisuus markkinoistuu, kansalaiset nähdään asiakkaina ja kuluttajina ja kansalaiset ja tarpeet nähdään yksilöllisenä. Työllisyysasioissa painotetaan work-first näkökulman ensisijaisuutta. Kolmantena valtion muotona on kansalaisten tarpeisiin asemoituva valtio, missä yksilöillä on mahdollisuus osallistuvilla yhteistyömuodoilla vaikuttaa elämänsuunnitelmiinsa. Osallistuvassa byrokraattisessa hallinnossa on keskeistä osallistavat muodot hallinnoinnissa. Kansalaiset nähdään kumppaneina ja yksilöllistyminen on jatkuva prosessi. Kumppanuus on tasa-arvoisempaa kuin byrokraattisessa ajattelussa. Julkisen hallinnon vastuullisuus muodostuu prosessina ja suhde kansalaisiin on verkostomaista. Ongelmien ratkaisusta siirrytään ongelmia asettavaan osallistumiseen. (Borghi & van Berkel 2007, 416 - 417.)

3.3 Aktiivisesta aktivoivaan työvoima- ja sosiaalipolitiikkaan

Hyvinvointivaltio- ja hallinnointikeskusteluista siirrytään aktiivisen ja aktivoivan politiikan sisältöihin. Luvussa selviää se, miten siirtymä aktiivisesta aktivoivaan politiikkaan on tapahtunut. Arvioin mitä tämä muutos tarkoittaa kansalaisen, työttömän työnhakijan kohdalla. Tarkastelen muutosta sekä työvoimapolitiikan että sosiaalipolitiikan näkökulmista.

Nykysuomen sanakirjan mukaan adjektiivi aktiivinen tarkoittaa: ”sellainen, joka on toiminnassa, tekee aktiivisesti jotakin tai osallistuu”. Yhteiskunnallisessa kontekstissa sanalla aktiivinen tarkoitettiin aiemmin aktiivista sosiaaliturvapolitiikkaa, jossa sosiaalisia rakenteita rakennettiin ja joiden avulla ihmiset pystyivät toimimaan ja osallistumaan eri elämänvaiheissaan. (Karjalainen 2011, 229.) Keynesiläiseksi kutsuttua hyvinvointivaltiota lähdettiin kehittämään 1960-luvulta lähtien, johon liittyy konsensuksen käsite. Konsensus ilmeni sloganina ”passiivisesta aktiiviseen työmarkkinapolitiikkaan”. Aktiivisella työmarkkinapolitiikalla on neljä elementtiä. Ensimmäisenä työllisyys kaikille, jossa valtion roolina on olla viimekäden työllistäjänä. Toisena työn kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen (job matching). Valtiolla on työhön sijoittamisen monopoli. Kolmas elementti on sosiaalinen turvallisuus. Valtio takaa tulojen turvallisuuden esimerkiksi kouluttautumisen ja vanhempainvapaan ajalta. Neljäs elementti on tasa-arvoiset mahdollisuudet. Poliitiikan tehtävänä on tuoda uusia ryhmiä mukaan inkluusiivisella eli mukaanottavalla politiikalla. Ryhmiä ovat naiset, vajaakuntoiset, maahanmuuttajat ja kuntoutuksessa olevat. (Schmid 2008, 259.)

Aktiivista työvoimapolitiikkaa alettiin toteuttaa ensimmäiseksi Ruotsissa 1960-luvulla. Aktiivista työvoimapolitiikkaa ovat julkiset työnvälitys- ja muut palvelut ja toisaalta valikoidusti työttömiin ja työttömyysuhan alaisiin suunnatut työvoimapolitiittiset toimenpiteet, joita ovat työvoimakoulutus ja erilaiset työllistämistuet. Kun aktiivisen työvoimapolitiikan tarkoituksena on edistää työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaantoa ja tasapainoa, niin passiivinen työvoimapolitiikka tarkoittaa työttömyysvakuutusta ja muuta työttömien toimeentuloturva. 1970-luvulla öljykriisin yhteydessä työttömyys lisääntyi yleisesti ja työttömyyden kasvua alettiin selittää työmarkkinoiden jäykkyyksillä ja liian anteliaalla sosiaaliturvalla. (Aho & Arnkil 2008, 46 - 47.)

Aktiivista politiikkaa kohtaan alkoi esiintyä kritiikkiä ja voidaan sanoa, että aktivoivan politiikan idea on lähtenyt Yhdysvalloista, jossa 1970-luvulla kehitettiin käsite Workfare ja sen mukaista toimintaa passiivisena pidetyn Social assistance sijaan. Viimesijaisen toimeentulotuen varassa

oleville luotiin vastikkeellisia työllistämishjelmia. Toimeentulotukea ei voi saada, jos ei osallistu viranomaisten osoittamaan vastikkeelliseen työhön. Hyvinvointi (Welfare) muuttui vastikkeelliseksi (Workfareksi). Aktivointi on tullut Suomeen EU:n työllisyysstrategian välityksellä sekä muista EU-maista saatujen vaikutteiden kautta. Aktiivisen sosiaalipolitiikan käsite on epäselvä. Toisaalta se viittaa viimesijaisen toimeentuloturvan järjestämiseen ja toisaalta yleisempään työllisyys- ja aktivointipolitiikkaan. (Karjalainen 2011, 231 - 233.)

Schmidin sanoin aktivoivaan työmarkkinapolitiikkaan eli aktivointiin sisältyy Euroopan työllisyysstrategiassa tärkeänä avoimen koordinaation metodi. Tämä tarkoittaa Euroopan Unionin maiden keskinäistä vertaisoppimista eri politiikan lohkoissa. EU-maat tekevät omia kansallisia ohjelmiaan, joita EU-komissio ja parlamentti käsittelevät. EU-maiden on tarkoitus oppia muiden maiden hyvistä käytännöistä. Käytännössä tämä tarkoittaa aktivointimallien keskinäistä reflektointia ja arviointia. Aktivoivaan politiikkaan liittyvät teemoina myös yksityinen - julkinen kumppanuus, uusi julkisjohtaminen, joustava palkkapolitiikka ja työajat sekä henkilökohtainen suunnittelu ja kehittyminen. (Schmid 2008, 260.)

Edellä oli puhetta Jessopin Schumpeterialaisesta workfare valtiosta. Workfare valtiossa sosiaalipolitiikka on alisteinen taloudelliselle kilpailukyvyille ja kansainvälisten markkinoiden vaatimuksille avoimesta globaalista taloudesta. Sosiaalipolitiikka painottuu kohti markkinoiden kurin vahvistamista, eikä luo turvaa markkinoita vastaan. Yleisesti sanoen sosiaaliturvapolitiikka ohjaa ihmisiä palkkatyöhön eikä takaa heidän turvallisuuttaan. Työttömien aktivointi on politiikan iskulause ja työmarkkinoiden joustavuus kohdistuu työn tarjontaan, kuten koulutukseen ja työharjoitteluihin eli taitojen parantamiseen. Työn kysyntään eli työpaikkojen määrään tai laatuun ei kiinnitetä huomiota. (ks. Lister 2011, 97.)

Aktivointipolitiikkaa voidaan ymmärtää ”work-first” ja ”human capital deveplopmen” tai ”social investment” lähestymistapoja vertaamalla. Work-first edustaa yhdysvaltalaisista mallia, jossa sosiaaliset oikeudet ovat supistuneet. Social investment- malli edustaa skandinaavista mallia mahdollisuuksien lupaajana. Malleja erottaa se, että Yhdysvaltojen mallin tavoitteena on hyvinvointiriippuvuuden vähentäminen, kun monissa Euroopan maissa tavoitteena on mukaan ottaminen ja osallistaminen. Malleja erottaa myös se, että social investment- mallissa on työmarkkinapolitiikan osalta enemmän tuettuja ja räätälöityjä työpaikkoja ja harjoittelupaikkoja, kun taas work-first mallissa pitää lähtökohtaisesti ottaa vastaan mikä työ tahansa. (Keskitalo 2008, 38 - 39.)

Etherington & Ingold (2012) käsittelevät artikkelissaan hyvinvointiregiimejä. Dingeldeyn mukaan jokaisessa hyvinvointiregiimissä on kahdenlaisia strategioita, jotka eivät ole toisiaan poissulkevia. Strategiat ovat workfare ja mahdollistavat strategiat. Workfareen sisältyy muun muassa etuuksien tason ja keston alentaminen, jolla pyritään lisäämään työhalukkuutta. Etuudet halutaan workfare-strategiassa ehdollisiksi ja niihin pitää sisältyä tiukemmat kelpoisuusehdot. Aktivointiohjelmien ja niihin liittyvien toimenpiteiden tulee olla pakollisia työttömille. Työttömille tarjottavia toimenpiteitä tulee järjestää lainsäädännön lisäksi sopimusten kautta. Mahdollistava strategia ja politiikka sisältävät aktiivisen työmarkkinapolitiikan. Työttömälle tarjotaan tukea työnhakuun, urasuunnittelua, työharjoittelua ja tukityöpaikkoja. Työllistymistä tuetaan verohelpotuksin, terveyspalveluin ja lastenhoidon tuen kautta. Työnhaussa ja työllistymisessä on mukana sosiaalisia kumppaneita ja kolmas sektori. Mahdollistava politiikka korostaa inklusiivista politiikkaa, jolla lisätään työmarkkinoille osallistumista. (ks. Etherington & Ingold 2012, 31, 33.)

Ala-Kauhaluoman (2005) mukaan aktivoinnissa on kyse sosiaalisen osallisuuden lisäämisestä sekä yksilön ja yhteiskunnan oikeuksien ja velvollisuuksien uudelleen määrittelystä. Aktivoinnissa on kysymys myös työetiikan arvojen paluusta ja hyvinvoinnin periaatteiden muutoksesta. Aktivoinnin ajatellaan parhaimmillaan palvelevan sekä yksilön että yhteiskunnan etua. Yksilön kannalta aktivointi voi parantaa työllistymisvalmiuksia ja työttömyyden negatiivisia seurauksia sekä yhteiskunnan kannalta lisätä työvoiman tarjontaa, vahvistaa integraatiota ja alentaa kustannuksia. Aktivointipolitiikkaa voidaan arvioida painottamalla työllistymistä tai keskittämällä huomion työttömien koulutuksen parantamiseen. Työllistymisen ensisijaisuutta painottava linja korostaa sitä, että aktivoinnin ensisijainen tavoite on työllistyminen ja työttömän poistuminen sosiaaliturvan piiristä. Aktivoinnin onnistumista mitataan työllistymisellä. Toinen näkökulma tarkastelee työttömien koulutuksen parantamista koulutuksen ja työkokemuksen avulla. Koulutus lisää työttömien henkilökohtaisia resursseja ja pitemmällä aikavälillä myös heidän mahdollisuuksiaan työllistyä. (Ala-Kauhaluoma 2005, 43 - 44.)

Aktivointipolitiikkaa voidaan perustella talouspolitiikan näkökulmasta ja muun muassa pääministeri Kataisen hallitusohjelmassa työllisyyspolitiikan kohdalla todetaan seuraavasti: Työllisyys-, elinkeino- ja koulutuspolitiikan toimilla on pystyttävä ennakoivasti ja nopeasti reagoimaan työelämän muutostilanteisiin ja rakennemuutoksiin työmarkkinoilla. Työllisyysasteen nostamiseksi, työurien pidentämiseksi ja työttömyyden pitkittymisen ehkäisemiseksi työttömien osallistumista erilaisiin toimenpiteisiin lisätään. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni työpaikkansa

menettävä työntekijä löytää nopeasti uutta työtä tai työllistyy muulla tavoin ja siten työttömyyden pitkittyminen estetään. Hallitusohjelman aktivointipolitiikan linjauksissa korostetaan nuorten yhteiskuntatakuun toteuttamista, työvoimapalveluiden laadun parantamista sekä kuntakokeilua pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisessa. (Kataisen hallitusohjelma 2011.) Aktivoinnin sisällyttämistä politiikkaan ja lainsäädäntöön voi perustella sillä, että työttömyyden pitkittyminen rapauttaa työttömien osaamista. Se puolestaan laimentaa yritysten intoa palkata heitä uusiin työsuhteisiin ja ajan myötä laimenee myös työttömien oma aktiivisuus työhaussa. Sosiaalipolitiikan, kansantalouden ja työmarkkinoiden tehokkuuden kannalta syntyy rakenteellinen ongelma, jos työmarkkinoiden ulkopuolelle jää suuri joukko työikäisiä. Tästä syystä OECD (2009) on suositellut ylläpitämään aktivointipolitiikassa sellaisia elementtejä kuten yksilölliset työnhakusuunnitelmat, joilla estetään työttömäksi jääneiden vetäytyminen työhausta. (Ilmakunnas 2010.)

Schmidin mukaan OECD on listannut strategisia ja käytännöllisiä perusteluita aktivoivalle politiikalle. Valtiota ei nähdä enää työllisyyden viimekätisenä turvaajana, vaan koordinoijana. Julkinen työllistäminen on nähty tehottomana useissa maissa. Useat EU-maat ovat lopettaneet valtion monopolin työhön sijoittamiseen, jotta työn kysyntä ja tarjonta saataisiin kohtaamaan tehokkaammin. Valtion monopolin tilalle on tullut uudenlainen hallinnoinnin malli. Perusteluna on se, että valtiolla ei voi olla sitä informaation määrää mikä markkinoilla on, jonka kautta tehokkain mahdollinen kysynnän ja tarjonnan kohtaanto tapahtuu. Valtion roolia tulojen turvaajana (social security) tulee pienentää. Tulojen turvaamisen liiallinen laajuus (työttömyyskorvaukset, joustavat eläkkeet, palkan muodostus) aiheuttavat moraalikatoa ja työhalukkuuden vähentymistä. Tasa-arvoisten mahdollisuuksien varmistamisen tulee perustua työllistettävyyden käsitteeseen (sukupuolen tai vajaakuntoisuuden sijasta). Profilointi ja asiakassegmentit ennakoivat tehokkaasti riskejä ja tekevät yksilön tapauksen hallinnoinnin mahdolliseksi. (Schmid 2008, 259.)

Aktivointiohjelmien tuloksellisuutta arvioitaessa nousee ensiksi kysymys siitä, miten aktivointiohjelman onnistumista voidaan arvioida erottamalla esimerkiksi talouskehitys siitä. Olisiko esimerkiksi henkilön työllistyminen tapahtunut ilman toimenpidettäkin (nk. deadweight loss)? Toisaalta toimenpiteeseen osallistuminen voi myös heikentää siihen osallistumattomien työllistymismahdollisuuksia. Ilmiöstä käytetään nimitystä syrjäyttämis- tai substituutiovaikutus. (Ala-Kauhaluoma 2005, 44.)

van Berkel & van der Aa (2005) käsittelevät artikkelissaan aktivointipalvelujen markkinoistumisen ja ulkoistamisen tuomia kokemuksia Hollannissa. Markkinoistuminen liittyy aktiivisen kansalaisen

ja älykkäästi aktiivisen valtion keskusteluihin. Kun aktivointipalveluja ulkoistetaan yksityisille palvelutuottajille, niin yksi riski on kermankuorinta (creaming) kun markkinamekanismeja ajetaan sosiaalipalveluihin. Työllistämisessä se tarkoittaa sitä, että vaikeasti työllistettävät jäävät sivuun palveluntuottajan tarjoamista palveluista. Palveluprosessin alussa palveluntuottaja voi kieltäytyä vaikeista asiakkaista ja haluaa ottaa asiakkaakseen helposti työllistettävät asiakkaat. Asiakkaiden ollessa aktivointiohjelmissa voi käydä niin, että asiakkaille ei tarjota työpaikkoja tai työllistymistä edistäviä toimenpiteitä. Ilmiötä kutsutaan englanninkielessä nimellä ”parking” eli paikalleen jääminen. (van Berkel & van der Aa 2005, 340.)

Johansson & Hvinden (2007) käsittelevät artikkelissaan työttömien jakaantumista kahteen ryhmään. Toisen ryhmän jäseniä aktivoidaan ja toisen ryhmän jäseniä ei aktivoida. Ensimmäisessä ryhmässä on ne, jotka ovat sosiaalivakuutuksen piirissä, ansiosidonnaisella päivärahalta tai Kelan työttömyyspäivärahalta. Ryhmään kuuluvat myös ne, jotka ovat jossain työvoimapolitiittisessa toimenpiteessä. Heihin ei kohdisteta aktivointitoimenpiteitä. Toiseen ryhmään kuuluvat ne työttömät, jotka ovat kunnan sosiaaliavun piirissä eli he saavat toimeentulotukea. Ryhmään kuuluvat myös ne, jotka eivät saa Kelan työttömyysetuuksia karensien tai muiden vastaavien seikkojen vuoksi. Toiseen ryhmään kuuluviin työttömiin kohdistetaan aktivointitarjouksia ja toimenpiteitä. Toimeentulotuen varassa elävät työttömät ovat siirtyneet osin kuntien kontrolle, koska valtion mielestä nämä avunsaajat ovat kaukana työmarkkinoista, eivätkä kelpaa työnantajille. Toimeentulotuen varassa olevat eivät pääse helposti sosiaalivakuutusetuksille ja heillä on heikko status työmarkkinoilla. Unohdettu näkökulma on se, asiakkaiden on vaikea jättää aktivointiohjelmiä menettämättä etuuksiaan. On hyviä syitä olettaa, että aktivointiohjelmissa olevat kuntien sosiaaliavun saajat ovat paternalistisen kontrollin alla ja kohtaavat rankaisevampaa kohtelua, kuin ne sosiaalivakuutuksen saajat jotka ovat aktiivitoimenpiteissä tai työkyvyttömyysvakuutuksella. (Johansson & Hvinden 2007, 337 - 344.)

Aho ja Arnkil toteavat kriittisesti, että Suomessa työllisyysasiat eivät ole olleet yhtä tärkeitä kuin vientikilpailukyky, maksutaseen tasapaino tai korkean inflaation pelko (Aho & Arnkil 2008, 48 - 49). Muissa pohjoismaissa aktivointivelvoitetta on kohdistettu vähemmän työttömänä olleisiin kuin Suomessa. Suomessa aktivoidaan pisimpään työttömänä olleita ja heikossa asemassa olevia. Työmarkkinatuen aktivoinnissa näyttää olevan kyse toimenpiteiden laadun ja kohdentamisen parantamisen sijasta ennemminkin vastikkeellistamisesta sekä kuntien vastuun lisääntymisestä. (Aho & Arnkil 2008, 64; Keskitalo 2008, 101, 103.)

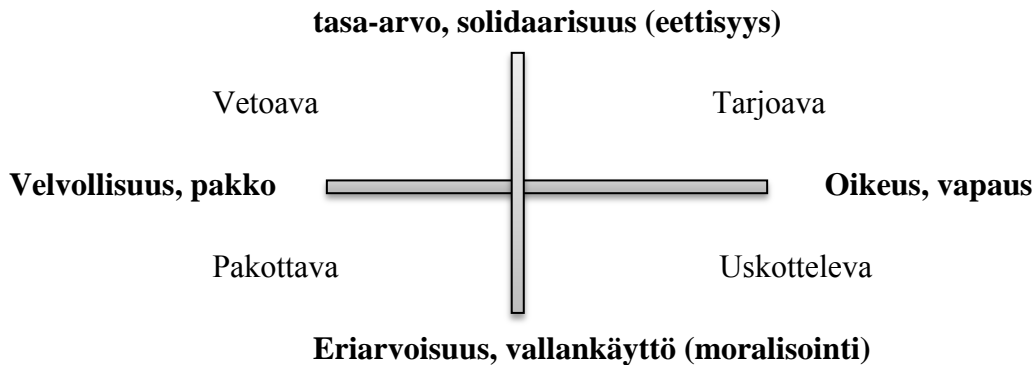
Nykyään aktiivinen sosiaalipolitiikka liittyy niihin poliittisesti päätettyihin kurinpitoluonteisiin toimiin, joilla pitkäaikaistyöttömiä pyritään integroimaan sosiaalietuuksilta takaisin työelämään sanktioita käyttäen. Aktivointiehto, velvollisuus ja vastikkeellisuus ovat aktivoinnin käsitteitä, jotka kuuluvat pitkäaikaistyöttömän arkeen. (Karjalainen 2011, 229 - 230.) Wahl suosittelee hylkäämään Workfare- politiikan joka perustuu rangaistuksille ja palkkioille. Yksilö saa rangaistuksia, jos hän ei pysty menemään töihin. Workfare- politiikka kohdistaa huomionsa hyvinvoinnin oireisiin, ei syihin. Wahlin (2011) mukaan tutkimukset osoittavat, että paremmat työttömyysetuudet lisäävät yksilön kannustinta etsiä työpaikkaa. Workfare- politiikka väittää hänen mukaansa virheellisesti, että alemmat etuudet lisääisivät kannustinta työpaikan etsimiseen ja sen löytymiseen. (Wahl 2011, 150, 163, 205.)

Aktivoinnin eetoksena on se, että aktivoinnin kohteen eli työttömän kaavaillaan muuttavan käyttäytymistään laissa säädettyjen ehtojen ja tavoitteiden mukaisesti. Velvollisuuksia ja oikeuksia muotoillaan uuteen suuntaan. Aktivoinnin käytännöt kajoavat kansalaisten sosiaalisiin oikeuksiin ja hänen itsemääräämisoikeuteensa. Aktiivinen sosiaalipolitiikka on ”silta”, jota pitkin työhallinnon aktivointivelvoitteet ovat siirtyneet sosiaalihuollon ja kunnan kenttään. (Karjalainen 2011, 234 - 235.) Keskitalon mukaan hyvinvointipolitiikka on menossa kohti paternalismia, joka tarkoittaa yksityiskohtaisempaa riippuvuudessa olevan ohjausta ja valvontaa. Paternalistien mukaan valvonta on tärkeää työetiikan pysymisen kannalta. Paternalismi olettaa, että hallinto tietää asiakkaiden intressit paremmin kuin he itse. Köyhien elämäntyyliä pitää kontrolloida sekä niiden, jotka ovat työmarkkinoiden marginaalissa. (Keskitalo 2008, 170 - 171.)

Aktiivisen sosiaalipolitiikan siltana voidaan nähdä työvoiman palvelukeskukset, jonne työttömiä työnhakijoita ohjataan kun heillä on tullut aktivointiehto tai palvelutarpeen mukaiset kriteerit täyteen. Työvoiman palvelukeskukset ovat moniammatillisia työyhteisöjä, joissa esimerkiksi sosiaalityön professio kohtaa, neuvottelee ja keskustelee työhallinnon suoremman ja toimenpidekeskeisemmän profession kanssa (Arnkil & Karjalainen & Saikku & Spangar & Pitkänen 2008).

Aktivoinnin käsitettä voi lähestyä (Karjalainen 2011, 247) käsitteellisen jaon kautta. Kuviossa 1, joka kuvaa aktivoinnin ulottuvuuksia, aktivointi on nelikentän alla. Osallistumiseen on pyritty liittämään oikeuden vivahteita. Kuitenkin se on paternalistista politiikkaa, joka esimerkiksi uskottelee työhön pääsyn olevan mahdollista, mutta ei huolehdi sen toteutumisesta. Yläosassa kuviota on tarjoutumia, joita ilmenee esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksissa ja erilaisissa

projekteissa, joissa kehitellään laaja-alaisempia asiakkaiden sosiaalista toimijuutta vahvistavia lähestymistapoja. (Karjalainen 2011, 247.)



Kuvio 1. Aktivoinnin ulottuvuudet

3.4 Aktivointipolitiikan kehittyminen Suomessa

Aktivointipolitiikan kehittymistä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Käsittelen tässä yhteydessä aktivointipolitiikan kehittymistä sekä lainsäädännön että palvelujen kautta. Olennainen tekijä aktivointipolitiikkaa käsiteltäessä on työttömien työnhakijoiden muuttuneet oikeudet ja velvollisuudet. Joulukuussa 2012 säädettiin uusi laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012 sekä laki työttömyysturvalain muuttamisesta 918/2012. Työttömyysturvalain osalta viitataan pääosin vanhaan lakiin, koska uusi laki on vain osin vanhaa lakia täydentävä.

Lainsäädännön näkökulmasta työttömällä tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole työsuhteessa eikä työttömyysturvalain 2 luvussa tarkoitetulla tavalla työllistyy päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään ja joka ei ole työttömyysturvalain 2 luvussa tarkoitettu päätoiminen opiskelija. Työttömänä pidetään myös työsuhteessa olevaa, joka on kokonaan lomautettu tai jonka säännöllinen viikoittainen työskentelyaika on alle 4 tuntia. Työttömän työnhakijan tulee ilmoittautua henkilökohtaisesti tai sähköisesti työnhakijaksi asuinalueensa TE-toimistoon, jotta hän voisi saada työttömyysturvaa. Uudessa laissa on eri määritelmät työttömälle ja työnhakijalle, jotka entisessä laissa olivat käsitteenä työtön työnhakija. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta

916/2012; HE/133/2012.) Suomen perustuslain 18§ määrittelee yksilön oikeuden työhön sekä elinkeinonvapauden. Lain mukaan jokaisella on oikeus hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan on huolehdittava työvoiman suojelusta. Julkisen vallan on edistettävä työllisyyttä ja pyrittävä takaamaan jokaiselle oikeus työhön. (Suomen perustuslaki 731/1999.)

TE-toimiston velvollisuutena on aktiivisesti tarjota työtä ja koulutusta työnhakija-asiakkaalle sekä kaikin keinoin osaltaan vaikuttava työllistymissuunnitelmassa sovittujen asioiden toteutumiseen. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.) Työttömyysturvalain 3§ mukaan työnhakijalla on oikeus työllistymissuunnitelmaan. Etuuden saajan yleisenä velvollisuutena on hakea aktiivisesti työtä ja koulutusta ja antaa TE-toimistolle ammatillista osaamistaan, työhistoriaansa, koulutustaan ja työkykyään koskevat tiedot ja selvitykset. Etuuden saajan tulee osallistua työnhakijan haastatteluun sekä työllistymissuunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen, toteuttaa yhdessä TE-toimiston kanssa laadittua työllistymissuunnitelmaa sekä tarvittaessa hakeutua ja osallistua työllistymistään edistäviin palveluihin ja toimenpiteisiin. (Työttömyysturvalaki 1290/2002; Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012; Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet 2012.)

Työttömien oikeuksien ja velvollisuuksien määrittelyä pidetään eräänlaisena yhteiskunnan ja yksilön välisen työnjaon määrittelynä. Julkiselle vallalle on asetettu työllisyyden edistämistä koskeva toimintavelvoite ja työttömälle oikeus toimeentuloetuuksiin, joiden turvaaminen tapahtuu julkisen vallan toimesta. Työttömän näkökulmasta työnjakoa voi luonnehtia siten, että työttömälle syntyy julkisen vallan toimintavelvoitteiden perusteella oikeus työttömyydenaikaiseen toimeentuloon, mutta samalla velvollisuus myötävaikuttaa toimenpiteisiin, joilla poistetaan ja vähennetään työllistymisen esteitä. Viime kädessä myötävaikutuksen kokonaan puuttuminen voi johtaa työttömyysturvan tai työmarkkinatuen menetykseen. (HE 178/1997.)

Kun työttömän työnhakijan työttömyys pitkittyy pitkäaikaistyöttömyydeksi, TE-toimisto ja kunta ovat velvoitettuja aloittamaan työttömän kanssa aktivointisuunnittelun. Aktivointisuunnittelu alkaa alle 25-vuotiailla silloin, kun 1) työmarkkinatukea on maksettu 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana, 2) työttömyysturvaa on maksettu 500 päivää sekä silloin, kun 3) pääasiallinen toimeentulo viimeisen neljän kuukauden aikana on ollut työttömyyden perusteella maksettu toimeentulotuki. Yli 25-vuotiaiden osalta ehdot ovat seuraavat: 1) Työttömyyden perusteella on työmarkkinatukea maksettu vähintään 500 päivältä, 2) asiakas on saanut 500 päivää

työttömyyspäivärahaa sekä siinä tapauksessa, että 3) pääasiallinen toimeentulo on viimeisen 12 kuukauden aikana perustunut työttömyyden johdosta maksettuihin toimeentulotukeen. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001; Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001.)

Ahon & Arnkilin mukaan aina 90-luvun talouskriisiin asti, työllisyyspolitiikkaa Suomessa leimasi eetos, jota voidaan pitää sosialistisena siinä mielessä, että se korosti valtion vastuuta taata ”oikeus työhön” yleisenä sosiaalisena oikeutena. Eräänlainen huipentuma oli vuonna 1987 säädetty työllisyyslain työllistämisvelvoite, joka velvoitti kuntia järjestämään työttömälle palkkatukityön 12 kuukauden työttömyyden jälkeen ja alle 25-vuotiailla työttömällä tämä toteutui usein jopa kolmen kuukauden työttömyyden jälkeen. Työllistämisvelvoite lakkautettiin vuoteen 1993 mennessä. (Aho & Arnkil 2008, 50.) On hyvä huomata että velvoitteita luotiin jo 1980-luvulla. Vuoden 1984 työttömyysturvalaki sisälsi työttömyyspäivärahan karenssia koskevat säännökset, mikäli henkilö kieltäytyi vastaanottamasta työtä tai koulutusta. (Pajukoski 2011, 92.)

Työttömyys ei lähtenyt laskemaan vaikka talous alkoi kasvaa 1990-luvun lamasta. Yleisesti epäiltiin kannustinongelmia. Vuonna 1994 toteutettiin työmarkkinatukiudistus sekä vuonna 1995 verotukseen ja sosiaaliturvaan tehtiin muutoksia, joilla pyrittiin lisäämään työhön menemisen kannustavuutta. Vuonna 1996 ansiosidonnaisen työttömyysturvan työssäoloehto nostettiin kuudesta kuukaudesta kymmeneen kuukauteen. Tämän jälkeen vuosina 1996 - 1997, alle 25-vuotialta työttömiltä poistettiin työttömyysturva-oikeus työmarkkinatuella, mikäli he eivät hae yhteishaussa koulutuksiin. Tällä pyrittiin lisäämään kannustinta koulutukseen hakeutumiseen. (Aho & Arnkil 2008, 54 - 56.)

Vuonna 1998 toteutettiin työvoimapoliittisen järjestelmän kokonaisuudistus. Julkilausuttuna tavoitteena oli työttömien työnhaun aktivointi, työnhakuvalmiuksien vahvistaminen ja työvoimapoliittisen järjestelmän kannustavuuden varmistaminen. Tällöin työttömien työnhakijoiden oikeudet ja velvollisuudet määriteltiin ensimmäistä kertaa. Aktivoinnin lisääntyminen ilmeni määräaikaishaastattelulla, työnhakusuunnitelmilla ja työnhakukirjalla. Työnhakukoulutusta lisättiin. Kokeiluna tehtiin asiakasraateja ja ryhmäpalveluita. Poliitiikan muuttuminen on jossain määrin New public managementin vaikutusta passiiviseen ja anteliaaseen politiikkaan. Samaa asiaa ajoivat yksilölliset työnhakusuunnitelmat, mutta niiden suunnitelmista ei muodostunut kovinkaan merkityksellisiä työllistymisen näkökulmasta. Työttömiin kohdistuvista toimenpiteistä yhdistelmätuella on ollut syrjäytymistä ehkäisevää vaikutusta. (emt. 55.) Seuraavaksi, vuonna 1999

luotiin maahanmuuttajien kotoutumisohjelma, jonka tarkoituksen oli ohjata maahanmuuttajia toimenpiteisiin ja siten aktiivisemmin kohti työelämää ja koulutusta (Pajukoski 2011, 92).

Velvollisuuksien lisääntyessä työttömiä kohtaan, on keskustelua herättänyt myös se, miten tulojen lasku vaikuttaa työnhakuaktiivisuuteen. Aho & Arnkil viittaavat Virjo & Ahon (2006) tutkimukseen, jonka mukaan: ”Työllistyminen lisääntyy vain vähän tilanteessa, jossa ansiosidonnainen työttömyysturva on päättymässä ja tulot uhkaavat pienentyä huomattavasti”. (Aho & Arnkil 2008, 56.)

Vuonna 2001 tuli lainsäädäntö aktivointisuunnitelmasta ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Toimeentuloturvan vastikkeellisuus lisääntyi ja kuntien panos vahvistui työllistymisongelman hoidossa. Vuoden 2002 alusta alkoi määräaikainen yhteispalvelukokeilu (1.1.2002 - 31.12.2003), jonka tavoitteena oli selvittää vaikeasti työllistyvien palvelutarvetta ja tukea asiakkaiden työllistymistä moniammatillisen yhteistyön avulla. Työhallinnon, kunnan sosiaalitoimen ja terveydenhuollon työntekijät palvelivat yhteispalvelupisteissä asiakkaita saman katon alla. Yhteispalvelun merkitys oli työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimistot) ja sosiaaliasemien yhteistyömuodon kehittämisessä ja yhteistyömuoto vahvistettiin hyvien kokemusten perusteella vuonna 2004 nimellä työvoiman palvelukeskus. Vuonna 2004 samaan aikaan työvoiman palvelukeskusten perustamisesta luotiin TE-toimistoihin työnhakukeskukset. (Arnkil ym. 2004; Aho & Arnkil 2008, 59 - 60.) Lain kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) voidaan nähdä edustavan kansainvälistä aktivointipolitiikan suuntausta. Kuntouttava työtoiminta on osa aktiivisen sosiaalipolitiikan reformia, jossa oikeus vähimmäisturvaan kytketään entistä tiiviimmin työhön. (Ala-Kauhaluoma 2005.)

Vuonna 2006 tehtiin työmarkkinatukiuudistus. Pitkään tukia saaneille työmarkkinatuen saajille tuli osallistumisvelvoite aktiivitoimenpiteisiin. Velvoitteilla ei ole ollut työttömyyttä vähentävää vaikutusta ja työttömyyden väheneminen johtui talouden kasvusta niinä vuosina. (Aho & Arnkil 2008, 63.) Vuoden 2006 uudistuksen perusteella työttömyysturvalakia muutettiin niin, että työmarkkinatuki voitiin lakkauttaa, mikäli työtön ei suostu lähtemään työllistymistä edistävään toimenpiteeseen tai keskeyttää sen ilman pätevää syytä. Tavoitteena oli yksilöiden sopeuttaminen työmarkkinoiden muutoksiin asettamalla heille velvollisuuksia, jotka varmistavat heidän pysymisen työmarkkinoiden käytettävissä. Monien toimeentulo jäi uudistuksen myötä toimeentulotuen varaan. (Pajukoski 2011, 93.)

Vuoden 2010 alusta tuli voimaan aktivoinnilla perusteltu, kuntouttavaa työtoimintaa koskeva lain muutos, jolla aikaisemmin alle 25-vuotiaita koskeneet velvollisuudet ulotettiin koskemaan myös yli 25-vuotiaita. Myös lakia julkisesta työvoimapalvelusta muutettiin siten, että siinä säädetään aikaisempaa yksityiskohtaisemmin työttömän työnhakijan velvollisuuksista. Oikeuksia koskevia velvollisuuksia on tullut myös sairauspäivärahaan ja kansaneläkelain pohjalta myönnettävään kuntoutustukeen. (Pajukoski 2011, 93.)

Muun toimeentuloturvan puuttuessa tai lakatessa henkilön toimeentulo perustuu viimesijaisena maksettavaan toimeentulotukeen. Sen alentamiseen liittyy kysymys siitä, milloin aleneminen uhkaa perustuslailla turvattua ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Lakiin kirjatun määräyksen mukaan 20 prosentin tai enintään 40 prosentin alentaminen toimeentulotukeen voidaan tehdä vain sillä edellytyksellä, ettei se vaaranna ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan mukaista välttämätöntä toimeentuloa eikä sitä voida pitää muutenkaan kohtuuttomana. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997.) Toimeentulotuen alentaminen voi olla enintään kaksi kuukautta kerrallaan kieltäytymisestä tai laiminlyönnistä lukien. Lisää työttömälle velvoitteita asettava säännös on 1.1.2011 voimaan tullut toimeentulotukilain (1172/2010) muutos. Sillä vahvistettiin toimeentulotuen alentamismahdollisuus koskemaan myös ammatillista koulutusta vailla olevaa 18 - 25- vuotiaista nuorta, joka on keskeyttänyt koulutuksen tai kieltäytynyt siitä ja jolla ei ole oikeutta työttömyysetuuteen. (Pajukoski 2011, 94.)

Vuoden 2013 alusta voimaan tulleet lait julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012 ja työttömyysturvalain muuttamisesta 918/2012 toivat sekä käsitteellisiä että konkreettisia muutoksia vanhaan lainsäädäntöön. Uusi laki työvoima- ja yrityspalvelusta sisältää käsitteet valmennus, kokeilu ja työvoimakoulutus. Valmennus sisältää työnhakuvalmennuksen, uravalmennuksen ja työhönhakuvalmennuksen. Kokeilu jakaantuu koulutus- ja työkokeiluun. Koulutuskokeilu tarkoittaa soveltuvan ammattialan selvittämistä koulutuskokeilulla oppilaitoksessa. Työkokeilu sisältää entisen työharjoittelun ja työelämävalmennuksen. Työkokeilu oli ennen pääosin ammatillisen kuntoutuksen toimenpide, mutta nyt sen tarkoituksena on tutustuttaa työelämään ja auttaa ammatinvalinnassa. Työvoimakoulutus pitää sisällään ammatillisen työvoimakoulutuksen, kotoutumiskoulutuksen ja aikuisten perusopetuksen. Konkreettinen muutos on ns. yhteishakuvelvollisuuden muuttuminen. Ammattikouluttamattoman alle 25- vuotiaan tulee hakea enää kevään (ennen syksyllä ja keväällä) yhteishaussa oppilaitoksiin työttömyysturvaoikeutta vastaan. Muutos tuli myös yliopisto-opintojen keskeyttämiseen. Työttömyysturvaa ei voi enää saada keskeyttämällä vuodeksi opinnot. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.)

Työttömälle tarjottavien julkisten palveluiden järjestämisessä merkittävin muutos on ollut yhteispalvelukokeilun pohjalta perustetut työvoiman palvelukeskukset. Palvelukeskuksiin ohjataan asiakkaita, joita TE-toimisto ei pysty työllistämään ja sosiaaliaseman asiakkaat, jotka haluavat pyrkiä työelämään räätälöityjen palveluiden avulla. Työvoiman palvelukeskuksista tehdyn arviointitutkimuksen mukaan, työvoiman palvelukeskuksia voidaan pitää integroituvan aktiivipolitiikan onnistuneisuuden tuloksena. Aktiivipolitiikan integroiduin lähestymistavoin pystytään parhaiten palvelullisesti vastaamaan vaikeasti työllistyvien tilanteeseen. Työllistämismallin toimijat ovat TYP- toiminnassa asettuneet yhteisten tavoitteiden – pitkäaikaistyöttömyyden vähentämisen, työttömien työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisen osallisuuden lisäämisen taakse. Huolimatta hyvästä työllistämismallin muodosta siirtymä palkkatyöhön on vähän. Asiakkaiden kokemukset TYP-palvelusta ovat myönteisiä, asiakkaiden kriittisyys kohdistuu tarjottavaa yhteispalvelua enemmän aktivointipolitiikan kannusteisiin ja periaatteisiin. Tarjottavilla aktivointitoimenpiteillä, kuten esimerkiksi työkokeilulla (entinen työharjoittelu) tai kuntouttavalla työtoiminnalla on tärkeä rooli palveluprosesseissa nimenomaan toimenpiteiden räätälöinnillä eli kunkin asiakkaan tarpeet ja tilanne huomioon ottaen. Motivoituminen aktiiviratkaisuihin ja työelämään heikkenee, jos asiakas joutuu toistuvasti vastikkeellisen työn jaksoihin. Jo aktivoitunut asiakas haluaa päästä kunnon palkkatyöhön. TYP-toiminnan kautta on tapahtunut palveluparadigman muutos. Perinteinen sektoripalvelu muuttuu verkostomaiseksi palveluksi. Työskentely rakentuu moniammatillisuudelle ja yhteiselle asiantuntijuudelle. (Arnkil ym. 2008.)

4. Sopimuksellisuus aktivointipolitiikan välineenä

Sopimuksellisuuden käsitettä lähestyn käsittelemällä aluksi sopimuksen käsitettä. Sopimus on terminä taloudelliseen ja oikeudelliseen vaihtoon liittyvä ja sopimuksellisuus on enemmän yhteiskuntatieteellinen käsite. Sopimuksellisuuden tarkastelussa kiinnitän huomiota käsitteen muuttumiseen ja tarkastelen yhteiskunnan ja yksilön välisen suhteen muutoksia.

4.1 Sopimus ja sopimuksellisuus

Kröger (1995) käsittelee sopimuksen käsitettä työntekosuhteen säätelijän näkökulmasta. Sopimusvapaus, eli oikeus päättää sopimuksen solmimisesta ja sopimuksen sisällöstä on

kansalaisten itsemääräämisoikeuden olennaisin osa. Esimerkiksi työlainsäädännössä työsuhteen osapuolten sopimusvapautta on rajoitettu lainsäädännöllä. Sopimus normina tarkoittaa kahta tai useampaa henkilöä siten, että heidän välilleen muodostuu oikeussuhde, jonka sisältö määräytyy sopimuksen ehtojen ja toisaalta sitä täydentävän aineiston perusteella. Sopimusvapaus perustuu siihen, että kumpikin sopijaosapuoli yhdenvertaisena toisen kanssa voi parhaiten huolehtia omista eduistaan. (Kröger 1995, 73 - 74.)

Fischerin mukaan sopimusvapaudessa on kysymys siitä, että yksilöt voivat päättää välisensä oikeussuhteet sopimuksin oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Yksilöllä on myös oikeus valita sopimuskumppaninsa. Sopijapuolella on oikeus harkintansa mukaan määrätä solmimansa sopimuksen sisältö ja samalla yksilöllä on oikeus sopimuksen muotovapauteen. Sopimusvapauteen liittyy myös yksilön oikeus sopimuksen purkuvapauteen. (ks. Kröger 1995, 75 - 78.) Sopimuksen päätäntäväpää ja sisältövapaus perustuivat liberalismiin aatteiden mukaiseen uskoon siitä, että sopijaosapuolten käyttäytymistä ohjasivat vapaa ja järkevä tahto. Yhteiskunnissa on korostunut sosiaalisena tekijänä eriarvoisuuden vähentäminen. Tämä on lainsäädännössä näkynyt heikomman suojelun periaatteena, jota voidaan kutsua sosiaalisen sopimusoikeuden ilmaisemiseksi. (Kröger 1995, 75 - 78.)

Sopimuksen käsittelemisestä siirrytään sopimuksellisuuden käsitteeseen, joka on yhteiskuntatieteellinen käsite. Gaby Ramia käsittelee artikkelissaan sopimuksellisuuden sisältöä ja sen merkityksiä. Vanha sopimuksellisuus tarkoittaa Ramian mukaan 1600- ja 1700-lukujen sosiaalista sopimusta. Sosiaalinen sopimus ymmärretään toisaalta hallitsija-alamainen -suhteen kautta ja toisaalta yksilöiden välisten suhteiden kautta. Yksilöt nähdään autonomisina, riippumattomina ja heillä on vapaus laatia sopimuksia muiden yksilöiden kanssa. Vanhan sopimuksellisuuden ajanjaksoon kuuluivat teollistuminen ja markkinatalouden varhainen kasvu. (Ramia 2002, 50.)

Nykyään puhutaan uudesta sopimuksellisuudesta, jossa vanhaan sopimuksellisuuteen yhdistyy 1800-luvun laillisuuteen liittyvät sopimukset. Uuteen sopimuksellisuuteen kuuluvat yksityisen elämänalan sääntely, esimerkiksi valtion ja lasten suhde tai vanhempien ja lasten välinen suhde. Sopimusvapauden kaventuminen on ollut seurausta sosiaalisesta suojelusta ja yleisesti on ollut intressejä puuttua markkinoiden toimintaan. Uusi sopimuksellisuus tarkoittaa myös vastuiden uudelleen määrittelyä. Aikaisemmin valtiolle kuuluneita tehtäviä siirretään yksilöille tai vapaaehtoisjärjestöille. Esimerkiksi Uudessa-Seelannissa 1990-luvun alussa siirryttiin paikalliseen

sopimiseen työehtojen osalta. Sopimuksellisuuden eetoksessa puhutaan niin sanotusta casemanagementista, jolla pyritään luomaan yksilöiden tarpeiden mukaisia palveluja. Yksilöt nähdään kuluttajina. 1990-luvulla casemanagement tuli mukaan hyvinvointiohjelmiin ja se on ilmennyt muun muassa työttömyysturvan järjestämisessä. (Ramia 2002, 51 - 52.) Anna Yeatmanin mukaan uudella sopimuksellisuudella on vaikutuksia suhteellisiin elintasoihin, sosioekonomiseen epätasa-arvoon ja elämänmahdollisuuksien jakaantumiseen, esimerkkinä hyvinvointipalvelujen organisointi Australiassa. Uusi sopimuksellisuus muodostaa lisäksi merkittävän neo-liberaalisen poliittisen järjestyksen ulottuvuuden. (ks. Ramia 2002, 56.)

4.2 Sopimuksellisuus työttömyyden hallinnointina

Sopimukset kansalaisen perusturvasta ovat uudenlaisia sopimuksia. Koska kyseessä on sellaisen edun (työttömyyspäiväraha tai työmarkkinatuki) sitominen sopimukseen, joka aikaisemmin on kuulunut työttömälle ilman sopimusta, sopimuksen käsitettä on hyvä tulkita moraalinen arvokkuus - arvottomuus -ulottuvuudella. Kulttuurisiin ja moraalisiin ulottuvuuksiin vetoava symbolinen valta on tuloksellisempaa, koska se on huomaamatonta ja tuntuu usein itsestään selvältä. (Sorainen 1998, 105 - 106.)

Soraisen mukaan työttömälle työnhakijalle tehtävän työnhakusuunnitelman sopimuksellisuudessa on vain osittain yhteyttä oikeudellisen sopimuksen tyypillisiin piirteisiin, kuten vapaaehtoisuuteen, kaksipuolisuuteen, molemminpuoliseen sitovuuteen sekä autonomiseen oikeussubjektiin. Työnhakusuunnitelma on laissa ja lain perusteluissa pyritty liittämään sopimuksellisuuteen. Konkreettisesti tämä ilmenee työnhakusuunnitelmaa laadittaessa siten, että sekä viranomainen että asiakas allekirjoittavat tehdyn suunnitelman. Työnhakusuunnitelman sopimuksellisuudessa on kyse kulttuurisista ja moraalisisista sisällöistä. Esimerkiksi Barthes on käyttänyt kulttuurisista kertomuksista nimeä myytti. Myytti on kulttuurinen ja historiallinen rakenne ja se on olemassa ennen kuin yhteiskunnan jäsenet tulkitsevat ilmiötä. Sopimukseen liittyy yhteisöllisyys moraalisten velvoittavuuksien vuoksi ja se on yksi markkinatalousyhteiskunnan myyteistä. Yhteiskuntien muuttuessa myyteistä on tullut avoimempia. Myytit ovat myös ideologisia ilmiöitä siten, että ne pyrkivät yhdenmukaistamaan niistä syntyvät tulkinnat sekä tekemään ilmiöistä yleispäteviä. Sopimuksellisuuteen voi liittää myös moraalisen käsitteen. Sopimusten pitämisen periaate on koko yhteiskunnassa suhteellisen yhtenäinen sosiaalinen normi. (Sorainen 1998, 94 - 98.)

Sol ja Westerveld puhuvat artikkelissaan sopimuksellisista hallinnon muodoista. Heidän mukaansa sopimukset tulevat normiksi julkisissa työvoimapalveluissa sekä yksityisten työnvälitysyriyten asiakkuuksissa syrjäyttäen lainsäädännön asiakkuuden perustana. Sopimusten perusteluna on käytetty sitä, että ne lisäävät osallistumista ja asiakaslähtöisyyttä ja siten parantavat tuloksellisuutta paremmin motivoituneiden asiakkaiden ja tehtävä-orientoituneempien työntekijöiden ja päättäjien toimesta. Monissa maissa hallitukset ovat lisänneet kilpailua ja markkinoitumista työvoimapalveluissa, jotta palveluihin saavutettaisiin suurempi tehokkuus. Kaikilla uusilla sopimuksellisilla hallinnon muodoilla on yksi yhteinen näkökulma. Julkisen hallinnon toimivuutta aliarvioidaan työvoimapalveluissa. Julkisella sektorilla sopimuksellisuuden prosesseilla on monia negatiivisia vaikutuksia, jota aiemmin on hallittu yhtenäisellä lainsäädännöllä. Solin ja Westerveldin mukaan julkinen vastuullisuus on kadonnut, kun julkisia tehtäviä on välitetty kolmansille osapuolille. Työnhakijoiden haavoittuvuus on kasvanut. Hallitukset monissa maissa ovat muuttaneet sopimuksen luonnetta, jossa hallinto on etujen tarjoajana ja kansalainen on asiakkaana. Nousee kysymys siitä, että onko sopimus kaksipuolinen eli molempia velvoittava? Ja miten se vaikuttaa sosiaalisen turvallisuuteen? (Sol & Westerveld 2007, 301 - 302.)

Solin ja Westerveldin mukaan uudenlaista kehitystä on sopimuksellisuuden käyttäminen poliittisena välineenä luotaessa uudenlaisia institutionaalisia suhteita. Teoreettisesti ilmaistuna, traditionaalinen julkinen työvoimahallinto antaa muodostaa markkinaelementtejä hallinnointiin. Työttömien työnhakijoiden ja heiltä palvelevien tahojen välillä on kolmenlaisia sopimuksia: 1) hallinnolliset palvelusopimukset, joita on ministeriöiden ja paikallisviranomaisten, työvoimapalvelujen ja niiden paikallisten yksiköiden sekä valtion ja kuntien välillä. 2) markkinaperustaiset palveluntuottajien kanssa tehtävät sopimukset, jotka ovat hallituksen ja yksityisten toimijoiden välisiä sopimuksia. Australiassa esimerkiksi valtion budjetista tietty osuus on varattu palveluntuottajien hyviin suorituksiin suhteessa sopimuksessa asetettuihin tavoitteisiin. Sopimukset on kilpailutettu ja sopimus voidaan määritellä hankintasopimukseksi. 3) yksilölliset sopimukset eli asiakassopimukset. Asiakassopimuksia ovat työvoimavirkailijan ja/tai palveluntuottajan ja yksittäisen työnhakijan väliset sopimukset. Näiden sopimusten kautta asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet tulevat uudelleenjärjestellyiksi. Sopimuksen alatyypinä on esimerkiksi voucher, jonka määritellyn palvelutarpeen omaavat asiakkaat voivat käyttää esimerkiksi työkokeiluun tai työllistymiseen. (Sol & Westerveld 2007, 303.)

Asiakassopimuksia kutsutaan eri nimillä, kuten työnhakijan sopimus, työn etsijän sopimus, yksilöllinen aktivointiprojekti ja henkilökohtainen aktivointisuunnitelma. Asiakassopimus voidaan ymmärtää yläkäsitteenä, kollektiivisena terminä ja suunnitelmana. Kollektiivinen termi tarkoittaa erilaisia vouchereita ja yksilöllisiä sopimuksia, missä asiakas voi valita palveluntuottajan, mutta viranomaisella on lopullinen päätäntävalta siihen, mihin palveluihin rahaa käytetään ja miten. Suunnitelma asiakassopimuksena on se paperi, jonka työnhakijan pitää allekirjoittaa saadakseen sosiaalietuutta. Tässä mielessä sopimus ei ole sen enempää kuin instrumentti, jolla lasketaan ja kontrolloidaan halukkuutta yhteistyöhön työhaussa. (Sol & Westerveld 2007, 304.)

Sol & Westerveldin mukaan sopimuksellisuuden viesti on se, että viranomaiset ottavat työnhakijan vakavasti, mutta samalla asiakkaalta myös edellytetään jotain. Selvä ja hyvin määritelty työnhakijan kanssa tehty sopimus voi olla käyttökelpoinen työkalu hallinnoinnin ja sanktioinnin välineenä asiakaskontaktissa olevalle työntekijälle. Henkilökohtaiset sopimukset takaavat paremmat perustelut sanktioille, kuin yleiset määräykset ja ohjeet. Sopimus on hyödyllinen myös siltä kannalta, että se pakottaa palveluntuottajan tuottamaan sovitut palvelut. Sopimus voi taata asiakkaalle myös valinnan valita hänelle sopiva palveluntuottaja. Sopimus voi olla huono asia pitkään työttömänä olleille siitä syystä, että aktivoiminen ei tehoa syrjäytyneille / syrjäytetyille (socially excluded), koska se ei voi täyttää heidän tarpeitaan. Sopimus on näennäissopimus (quasi-contract), mikäli asiakkaalla ei ole sananvaltaa sopimuksen sisältöön tai siinä tapauksessa että, esimerkiksi työntekijät eivät allekirjoita sellaista paperia, joka on asiakkaan tahdon vastainen. (Sol & Westerveld 2007, 305).

Sol & Westerveldin mukaan työvoimapalveluja yksityistettäessä molemmat sopimusosapuolet ovat vapaita, koska yritys voi kieltäytyä ottamasta asiakkaaksi tiettyä asiakasehdokasta ja asiakas voi vaatia omasta puolestaan toisen palveluntarjoajan. Kysymys on sosiaalisen turvallisuuden ja sopimuksellisuuden välisestä suhteesta. Sopimuksellisuus tarvitsee kahden osapuolen vaikutusta onnistuakseen. Aktivointi ja suojelu eivät ole helppoja kumppaneita. Yksityistäminen terävöitti huomiota hyvinvointivaltioille, että työnhakijat ovat enemmän kuin paketteja, joita siirretään paikasta a paikkaan b. Sopimuksellisuus pakottaa julkisen tai yksityisen hallinnoijan tarkkaavaisemmaksi omasta toimistaan yksilöllistä työnhakijaa kohtaan. (Sol & Westerveld 2007, 306, 308 - 309.)

Andersen, N. A (2004) mukaan sosiaalinen sopimus on molemminpuolista valtuuttamista. Vaatimukset työtöntä työnhakijaa kohtaan voivat muuttua sitoutumiseksi sillä tavalla, että

työttömästä tehdään neuvotteluosapuoli, joka voi neuvotella esimerkiksi omasta henkilökohtaisesta kehittämisestään. Työttömän kanssa tehtävät suunnitelmat voidaan nähdä myös vallan uusina teknologioina. Tällöin kansalainen nähdään vapaasti valitsevana toimijana, ennemmin kuin passiivisena hyvinvoinnin kohteena. (ks. Newman 2007, 367.) Keskitalon mukaan Suomessa kuntouttavan työtoiminnan laki on esimerkki muuttuneista kansalaisoikeuksien ja velvollisuuksien suhteesta kansalaisen ja valtion välillä. Yksilöllisiä asiakassopimuksia voidaan käyttää sekä laillisessa että symbolisessa mielessä. Laillisessa mielessä sopimus on problemaattinen, koska aktivoinnissa asiakkaalla ei ole vapaan valinnan oikeutta ja näin sopimukset ovat näennäissopimuksia. (Keskitalo 2008, 34 - 35.)

5. Tutkimuskohteena työvoiman palvelukeskus

Tässä kappaleessa esittelen tutkimuskohteen, aikaisempia tutkimuksia sekä tutkijan asemani. Tutkimuskohteenani on Helsingin työvoiman palvelukeskus. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden internetsivujen mukaan Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri on verkosto, joka tarjoaa ja järjestää palveluja helsinkiläisille pitkäaikaistyöttömille. Vuoden 2013 alusta Helsingin kaupungin sosiaalivirasto ja terveystieteiden keskus yhdistyivät sosiaali- ja terveystieteiden virastoksi ja Helsingin TE-toimisto siirtyi organisaatiomuutoksen vuoksi osaksi Uudenmaan TE-toimistoa. Taustaorganisaationa työvoiman palvelukeskuksessa ovat siis Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden virasto, Uudenmaan TE-toimisto ja Kelan Helsingin vakuutuspiiri. (Sosiaali- ja terveystieteiden virasto 2013.) Työvoiman palvelukeskuksiin on koottu vaikeimmin työllistyvien palvelut (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013).

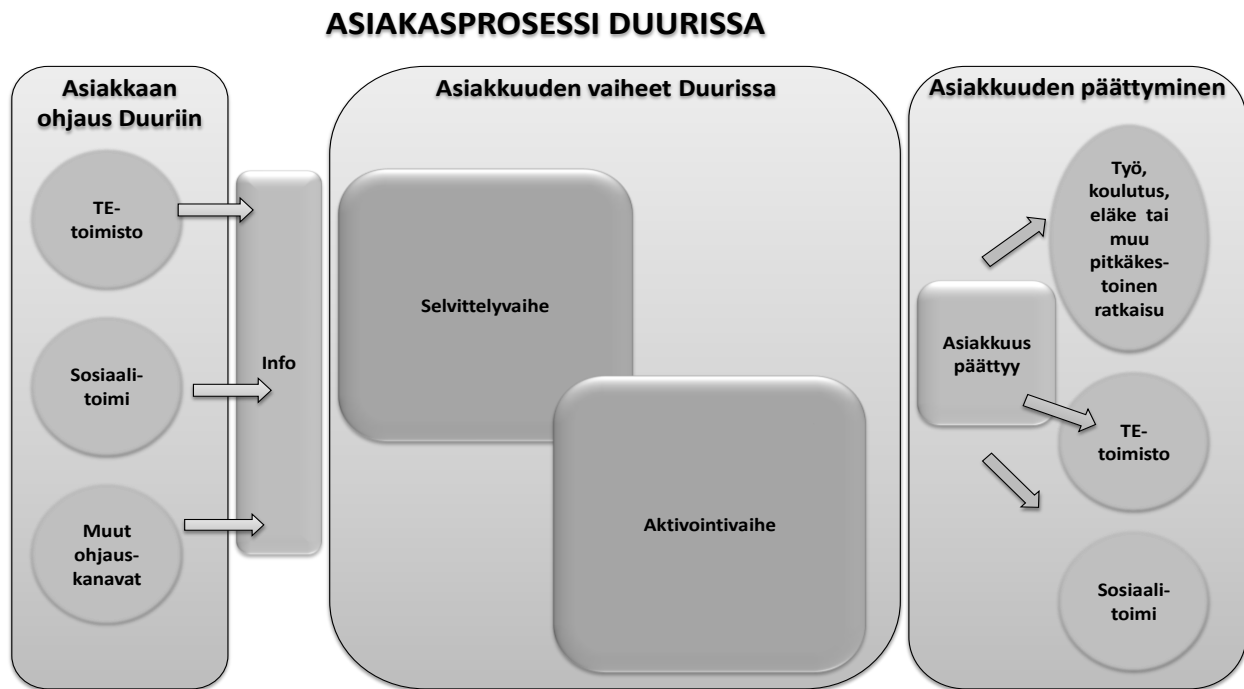
Työvoiman palvelukeskuksia edelsi Suomessa yhteispalvelukokeilu. Arnkil ym. (2008) mukaan vuoden 2002 alusta alkoi työhallinnon, kuntien ja Kelan yhteispalvelukokeilu, jolla haluttiin etsiä keinoja rakenteellisen työttömyyden purkamiseen ja sosiaali- ja terveystieteiden politiikan aktivointiin. Taustalla oli ajatus siitä, että usein samat henkilöt olivat kunnallisen sosiaalitoimen sekä työhallinnon asiakkaina, ilman että kyseiset viranomaiset olisivat tehneet yhteistyötä asiakkaan asioissa. Toinen tausta-ajatus oli vuoden 1994 työmarkkinatukiuudistuksesta tullut tavoite lisätä kuntien vastuuta työttömyydestä ja kannustaa kuntia tehokkaampaan työllisyyden hoitoon. (Arnkil ym. 2008, 20.)

Matti Vanhasen I hallituksen vuosien 2003 - 2007 työllisyysohjelmassa tavoitteina olivat muun muassa rakenteellisen työttömyyden alentaminen, syrjäytymisen ehkäisy ja osaavan työvoiman saamisen varmistaminen. Tavoitteena oli myös varautua ikärakenteen muutoksiin ja tehdä toimenpide-ehdotuksia, jotta työmarkkinoilla pysyttäisiin nykyistä pidempään sekä työn tuottavuutta saataisiin lisättyä. Tavoitteena oli myös työelämän kehittäminen mielekkäämmäksi. Konkreettisina hankkeina olivat julkisten työvoimapalvelujen uudistaminen, työmarkkinatuen aktivointi, työvoimapolitiittiset aktiivitoimet sekä työurien pidentäminen. Rakenteellisen työttömyyden purkamistavoitteen osalta ohjelmassa mainitaan seuraavaa: ”vaikeimmin työllistyvien palvelut ja resurssit kootaan uusiin työvoiman palvelukeskuksiin, jotka ovat alue- ja paikallistason viranomaisten ja muiden palveluntuottajien asiantuntijaverkostoja”. (Arnkil ym. 2008, 18.) Työvoiman palvelukeskustoiminnassa toteutui palveluparadigman muutos sektoripalvelusta verkostomaiseen palveluun. Työskentely asiakkaan kanssa rakentuu moniammatillisuudelle ja yhdessä työskentelyn osaamiselle. (Arnkil ym. 2008, 24.)

Helsingin kaupungin internetsivujen mukaan työvoiman palvelukeskuksessa etsitään asiakkaan kanssa yhdessä uusia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja hänen tilanteeseensa. Tavoitteena on edistää työllistymistä sekä työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutumista. Tavoitteena on myös löytää väylä työelämään, ammatilliseen koulutukseen tai muuhun pidempiaikaiseen ratkaisuun. (Sosiaali- ja terveystyövirasto 2013.)

5.1 Työvoiman palvelukeskuksen asiakasprosessi

Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin työntekijäohje ABC-kirjan mukaan työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden tavoitteena on pitkäkestoisen ratkaisun löytyminen asiakkaalle. Asiakkaita työvoiman palvelukeskukseen ohjaavat Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto ja Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystyöviraston sosiaaliasemat. Lähettävä taho tapaa asiakkaan ja sopii tämän kanssa ohjauksesta työvoiman palvelukeskukseen. Asiakas ohjataan työvoiman palvelukeskuksen alkuinfoon, josta työskentely alkaa. (Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin ABC-kirja 2011.) Ohjaavan tahon tulee varmistaa, että asiakas on moniammatillisten palvelujen tarpeessa ja hänen arvioidaan hyötyvän niistä. Ohjeen mukaan suoraan työntekijöiden vastaanotolle alkuinfon ohi voidaan ohjata asiakkaita, jotka kärsivät sosiaalisista peloista sekä ne maahanmuuttajat, joille infon kuuntelemisesta ei ole hyötyä heikon kielitaidon vuoksi. (ABC-kirja 2011.) Seuraavassa kuvio asiakasprosessista (ABC-kirja 2011).



Kuvio 2. Asiakasprosessi Duurissa

Infossa asiakkaat saavat perustiedot Duurin toiminnasta, Duurin tarjoamasta tuesta sekä omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan asiakkaana. Asiakkuus käynnistyy, kun asiakas allekirjoittaa suostumuksen tietojen vaihtoon, jolla hän valtuuttaa palvelukeskuksen eri työntekijät toimimaan hänen asiassaan ja vaihtamaan palvelukeskuksen sisällä häntä koskevia tietoja. Asiakkuuden käynnistymisen edellytyksenä on myös se, että asiakas on työtön (ei yrittäjä tai opiskelija) sekä on työmarkkinoiden käytettävissä. Jos asiakas ei ole työtön, asiakkuus Duurissa ei voi alkaa. (ABC-kirja 2011.)

Asiakkuus alkaa selvittelyvaiheella ja se kestää yhdestä kolmeen kuukautea. Asiakas saa heti asiakkuuden alussa työparin, TE-toimiston virkailijan ja kunnan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan. Selvittelyvaiheen aikana kartoitetaan asiakkaan tilannetta, toiveita ja motivaatiota sekä laaditaan suunnitelma etenemisestä. Tilanteen kartoittaminen on laaja-alaista, sisältäen asiakkaan voimavarojen ja työllistymisen tiellä olevien esteiden selvittämisen ja tuen tarpeet sekä

asiakkaan toiveet ja kiinnostuksen kohteet. Ensitapaamisella asiakas tapaa työparin tai työntekijän, joka tulee koordinoimaan hänen asiakasprosessiaan koko työskentelyn ajan. Työpari sopii keskenään asiakaspalvelun työnjaosta prosessin edellyttämällä tavalla. Pääsääntöisesti vastuutyöntekijänä on sosiaalipuolen työntekijä, jos asiakas on kuntouttavassa työtoiminnassa tai terveysterveysten piirissä. Asiakkaan ollessa työvoimapolitiittisessa toimenpiteessä vastuutyöntekijänä toimii työvoimaohjaaja. Selvittelyvaiheessa työpari tapaa asiakasta usein yhdessä tai vastuu on pääsääntöisesti sosiaalipuolella. (ABC-kirja 2011.)

Työparin keskustellessa asiakkaan kanssa selvittelyvaiheessa hänet ohjataan palvelutarpeen mukaan Duurin psykologille tai terveydenhoitajalle. Nämä tukevat selvittelytyötä. Terveydenhoitajan / työterveyshoitajan työn tarkoituksena on asiakkaan laaja-alainen terveydentilan kartoittaminen. Selvittelyvaiheen aikana on tarkoituksena selvittää, onko asiakkaalla edellytyksiä kuntoutua, kouluttautua tai työllistyä vai onko tarkoituksenmukaisempaa aloittaa eläkkeenhakuprosessi. Psykologin työkäytännönä on keskusteluun perustuva haastattelu asiakkaan kanssa. Psykologin tehtäväkenttä jakautuu asiakkaan ammatinvalinnanohjaukseen ja terveydentilan selvittelyyn. Keskustelun lisäksi hän voi antaa kotitehtäviä asiakkaalle sekä tehdä psykologisia testauksia asiakkaan soveltuvuudesta tiettyyn ammattiin tai koulutukseen. Tavoitteena on se, että asiakkaan vaihtoehdot ja mahdollisuudet työelämän suhteen jäsentyvät ja selkiintyvät. (ABC-kirja 2011.)

Selvittelyvaiheen aikana työpari tekee asiakkaan kanssa aktivointi- tai työllistymissuunnitelman, joka on työntekijöiden ja asiakkaan sopimus yhteisestä työskentelystä sekä seurannan työväline työntekijöille. Tavoitteena on, että jokaiselle asiakkaalle laaditaan Duurissa suunnitelma kolmen kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Suunnitelmassa kuvataan lähtötilanne ja asetetaan alun keskustelujen perusteella tavoitteet selvittelyvaiheelle. Ohjeen mukaan asiakkaan omat tavoitteet selvittelyvaiheelle on hyvä asettaa mahdollisimman konkreettisiksi. Asiakkaalle kerrotaan palveluista, jotka voivat olla hänelle hyödyllisiä (esim. velkaneuvonta, asuntotoimisto) ja ohjataan hänet tarvittaessa tarvitsemiensa palvelujen piiriin tai hakemaan etuuksia. Tarvittaessa jo alkuvaiheessa voidaan pitää asiakkaan tärkeän tukitahon (esim. A-klinikka, psykiatrian poliklinikka, tukihenkilö, sosiaaliaseman työntekijä) kanssa neuvottelu, jossa suunnitellaan työskentelyn etenemistä. Selvittelyvaiheessa kartoitetaan asiakkaan tukiverkostoa ja ohjataan asiakasta tarpeen mukaan eri palvelujen piiriin. (ABC- kirja 2011.)

Selvittelyvaiheen aikana tai päätteeksi työpari tekee asiakkaan kanssa johtopäätökset selvittelyjaksosta ja laatii asiakkaan kanssa ensimmäisen aktivointisuunnitelman. Jos selvittelyvaihe

vaatii pidemmän ajan, asiakkuus tuodaan esimieskonsultaatioon. Selvittelyn johtopäätöksenä voi ilmetä, että asiakkaan palvelutarpeena ei ole palvelukeskuksen moniammatillinen palvelu. Kriteereitä asiakkuuden päättämiseksi selvittelyvaiheessa on myös se, että asiakas ei kiinnity palvelukeskuksen palveluihin, joka tarkoittaa sitä, että asiakas ei tule varatuille ajoille eikä hän sitoudu suunnitelmiin elämäntilanteensa muuttamiseksi. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuus päätetään aina moniammatillisen arvioinnin kautta, jossa ovat mukana asiakkaan työntekijöiden lisäksi esimiehet. (ABC-kirja 2011.)

Kun asiakkaan tilannetta on hänen kanssaan selvitetty, jatkuu asiakkuus aktivointivaiheeseen. Ensisijaisesti tässä vaiheessa tarjotaan työhallinnon palveluja ja asiakkaan ensisijaisena työntekijänä on TE-toimiston työntekijä. (ABC-kirja 2011.) Työhallinnon keskeisimmät palvelut ovat työvoimapoliittinen koulutus, omaehtoinen opiskelu, työkokeilu, valmennus sekä maahanmuuttajien kotouttamistoimenpiteet. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012.) Aktivointivaiheessa voidaan harkita myös asiakkaan ohjaamista välityömarkkinaverkoston tehtäviä hoitavalle työvoimaohjaajalle. Ohjausta hänelle harkitaan kun asiakas on lähellä työllistymistä, mutta ei ole vielä onnistunut työllistymään. Työntekijä, jonka työtehtäviin kuuluu työmarkkinatilanteen seuraaminen, työntajakontaktit ja Duurin asiakaskunnalle sopivien työpaikkojen etsiminen, voi auttaa asiakasta työllistymään. (ABC-kirja 2011.)

Asiakas voidaan keskustelun ja suunnitelman tekemisen jälkeen ohjata kuntouttavaan työtoimintaan, mikäli hän ei ole onnistunut työllistymään tai pääsemään mihinkään työhallinnon toimenpiteeseen. Kuntouttava työtoiminta on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden Duurin asiakkaille järjestämää sosiaalipalvelua. Se on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille heidän työllistymismahdollisuuksiensa ja elämänhallintansa parantamiseksi. Duuri-asiakkuuden selvittelyvaiheessa kuntouttavaa työtoimintaa voidaan käyttää myös asiakkaan toimintavalmiuksien arvioimiseen. (ABC-kirja 2011; Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.)

Asiakkuuden aktivointivaiheessa psykologi on tarvittaessa asiakkaan tukena ja ohjaa asiakkaitaan työkokeiluihin, koulutuskokeiluihin ja tutustumiskäynteihin oppilaitoksiin. Hän selvittää tarpeen mukaan asiakkaan kanssa hänen oppimisedellytyksiä, oppimisvaikeuksia sekä työllistymisen ja kouluttautumisen esteitä psykologisesta näkökulmasta. Psykologi voi tehdä lähettiläitä terveydentilan tutkimuksiin, erikoislääkärille, neuropsykologille, erityisopettajalle ja kuntoutustutkimukseen. Terveystieteiden / työterveyshoitajan näkökulmasta kuntouttava työtoiminta, työkokeilu tai tukityösuhte luovat edellytykset asiakkaan työkyvyn tietoiselle ja suunnitelmalliselle ylläpitämiselle.

Oikein kohdennettua työllistymistä voidaan pitää tärkeimpänä työkykyä ylläpitävänä toimintana. Toimenpiteiden avulla saadaan todellinen arvio asiakkaan kyvyistä suoriutua työtehtävistä ja oppia uutta. (ABC-kirja 2011.) Työvoiman palvelukeskus Duurissa työskentelee myös Kelan työntekijä, jonka tehtävänä on arvioida asiakkaan lääkinnällisen ja/tai ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuuksia työntekijöiden antaman impulssin johdosta. Kelan työntekijöiden työhön kuuluu niin henkilökunnan konsultoiva työ kuin myös asiakasvastaanotto. Kelan työntekijä voi kutsua asiakkaan kuntoutushaastatteluun. (ABC-kirja 2011.)

Asiakkuus päättyy, kun asiakkaalle löytyy jokin pitkäkestoinen ratkaisu tai hänen elämäntilanteensa muuttuu. Asiakkuus päättyy työllistymiseen, pitkään koulutukseen, äitiys- tai vanhempainlomaan, asepalvelukseen / siviilipalvelukseen, eläkeeseen, Helsingistä muuttoon tai asiakkaan kiinnittymiseen pitkäkestoiseen hoitoon ja kuntoutukseen. Asiakkuus päättyy TE-toimiston peruspalveluihin ohjaamiseen, kun asiakkaan työmarkkinavalmiudet ovat parantuneet asiakkuuden aikana, mutta asiakas onnistunut työllistymään. Asiakkuus päättyy kunnan sosiaalitoimeen ohjaamiseen, kun asiakas ei saavu varatuille ajoille tai hän ei sitoudu yhdessä tehtyihin suunnitelmiin. (ABC-kirja 2011.)

5.2 Aikaisemmat tutkimukset

Työvoiman palvelukeskukset ovat verkosto-organisaatioita ja tämä on vaikuttanut työvoiman palvelukeskuksista tehtyihin tutkimuksiin. Työhallinnon osalta asiakkaiden siirtymiä työelämään on tutkittu aiemmin Työministeriön ja nykyään Työ- ja elinkeinoministeriön taholta samalla tavalla kuin TE-toimistojen asiakkaiden työmarkkinasiirtymiä. Työvoiman palvelukeskuksia edeltävistä yhteispalvelupisteistä valmistui vuonna 2004 Työministeriön teettämä tutkimus, yhteispalvelukokeilusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Tutkimuksessa yhteispalvelupisteet todettiin hyviksi työvoimapolitiikan välineeksi ja niiden vakinaistamisesta tehtiin ehdotus. Työelämään siirtyneiden määrät eivät olleet suuria ja enemmän asiakkaita sijoittui erilaisiin työllisyyttä edistäviin toimenpiteisiin. Yhteispalvelun arvo nähtiin erityisesti siinä, että viranomaiset alkoivat tehdä yhteistyötä työllisyysongelmassa. Yhteispalvelun kokemukset yhteiskunnallisesti painottuivat siihen, että 1990-luvun alun laman jälkeen pitkäaikaistyöttömäksi joutuneiden henkilöiden tilanteita alettiin systemaattisesti ja henkilökohtaisesti selvittämään. (Arnkil ym. 2004.)

Työvoiman palvelukeskuksia ja TE-toimistoja on tutkittu muun muassa Työministeriön tilaamassa TE-toimistojen ja palvelukeskusten arviointitutkimuksessa. Tutkimuksessa arvioitiin vuosien 2003 – 2007 työllisyysohjelman osana toteutettua työvoimapalvelujen rakenteellista uudistusta, joka käsitti TE-toimistot ja ohjelman myötä perustetut työvoiman palvelukeskukset. Tutkimuksen tavoitteena oli arvioida uudistuksen toimeenpanoa ja asetettujen tavoitteiden toteutumista valtakunnallisesti ja paikallisesti. (Arnkil ym. 2008, tiivistelmä.)

TE-toimistojen osalta uudistus toteutui hyvin. Parhaiten toteutuneita osia olivat asiakaspalvelun alun vahvistuminen ja itsepalvelun kehittyminen, kuten sähköisten palveluiden käytön yleistyminen ja työnhakukeskusten perustaminen. Uudistuksella on saatu aikaan myönteisiä asiakastuloksia. TE-toimiston palvelumallit kehittyivät ja verkostotyö on tiivistynyt eri toimijoiden kanssa. Työvoiman palvelukeskus -konsepti on osoittautunut paikallistasolla toimivaksi. Palvelukeskukset ovat onnistuneet asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn selvittämisessä ja tukemisessa, mutta niiden yhteyksiä avoimiin työmarkkinoihin on tarpeen kehittää. Monisektorinen palvelurakenne on toimiva asiakaspalvelun osalta, mutta ongelmallinen hallinnon näkökulmasta. Palvelukeskustoiminnan tulostavoitteita tulee konkretisoida ja täsmentää valtakunnallisesti ja paikallisesti. Se tarkoittaa indikaattorien kehittämistä sekä hyvinvointi- että työllisyysvaikutusten seuraamiseksi. (Arnkil ym. 2008, tiivistelmä.)

Arviointitutkimuksen mukaan uusien organisaatiomuotojen perustaminen on aina haasteellista kun pyritään yhdistämään erilaisia organisaatioita, joilla on eri tehtävät, perinteet, kulttuurit ja johtamisjärjestelmät, kuten työhallinnon ja kuntien tapauksessa on asianlaita. Uuden rakenteen synnyttäminen on osoittautunut varsin haasteelliseksi ja kaikissa Euroopan maissa se on vielä selvästi kesken. (Arnkil ym. 2008, 25.)

Arviointitutkimuksen mukaan työhallinnon näkökulmasta suhde työvoiman palvelukeskuksiin on edelleen ongelmallinen tai avoin. Toisaalta nähdään, että palvelukeskukset tarjoavat vaikeasti työllistyville asiakkaille palveluita, joita TE-toimistot eivät itse kykene järjestämään. Toisaalta TE-toimistojen näkökulmasta palvelukeskusten asiakkaaksi ohjautuminen on edelleen ongelmallista (TE-toimistojen näkökulmasta tiukat ohjauskriteerit) ja toisaalta palvelukeskuksista takaisin ohjattujen asiakkaiden palvelu odottaa vielä ratkaisujaan. (Arnkil ym. 2008, 23.) Arnkil ym. (2008) arviointitutkimuksen jälkeen on ilmestynyt työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista, joka antaa osittaista vastausta takaisin ohjattujen asiakkaiden asemasta. Ohje puhuu työttömien segmentoimisesta palvelutarpeen mukaisesti neljään eri ryhmään ryhmään:

suoraan työmarkkinoille suuntaaviin, osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaaviin, työmarkkinoille kuntoutuviin ja etuusasiakkaisiin. TE-toimisto lähettäessään asiakasta työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi, merkitsee asiakkaan kolmanteen segmenttiin eli työmarkkinoille kuntoutuviin. Niille asiakkaille, joille ratkaisua ei löydy työvoiman palvelukeskuksessa, ohjataan takaisin TE-toimistoon. Työnhakijan palveluprosessi- ohjeen mukaan on mahdollista, että TE-toimisto siirtää asiakkaan etuusasiakkaan segmenttiin, eikä esimerkiksi suoraan työmarkkinoille suuntaavien segmenttiin tai työmarkkinoille osaamisen kehittämisen kautta suuntaavien segmenttiin. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje toteaa etuusasiakkaista seuraavia asioita. Asiakkaan työllistymistä ei voida heidän kohdalla auttaa TE-toimiston keinoin. TE-toimisto tai työvoiman palvelukeskus ovat tuloksetta pyrkineet edistämään asiakkaan työllistymistä tai työnhakijalla on terveydellisiä rajoitteita, jotka estävät työvoimapalvelujen käytön. Useimmiten etuusasiakkuus määritellään pitkään jatkuneen tuloksettoman palveluprosessin perusteella. Jossain tapauksissa esimerkiksi vaikeat päihde ja mielenterveysongelmat on mahdollista merkitä jo alkukartoituksessa. (Ohje työnhakijan palveluprosessista 2010.)

Arviointitutkimuksen mukaan palvelukeskusten asiakaspalvelumallissa on kehittyneintä asiakkaiden selvitys- ja kuntoutusprosessien toteutus ja koordinointi. Hyvin käyntiin lähteneiden aktivoitumisprosessien jatkeeksi tarvitaan enemmän todellisia siirtymiä palkkatyöhön. Asiakkaiden työmarkkinalliset siirtymät palvelukeskuksen palveluprosessin jälkeen työhön, koulutukseen, työ- ja toimintakykyä ylläpitäviin aktiviteetteihin noudattelevat yleisiä, kansainvälisestikin todennettuja aktivointipolitiikan tuloksia. (Arnkil ym. 2008, 26.)

Asiakkaiden kokemukset palvelusta ovat myönteisiä. Kriittisyys kohdistuu palvelukeskusta enemmän aktivointipolitiikan kannusteisiin ja periaatteisiin. Motivoituminen aktiiviratkaisuihin ja työelämään hiipuu, jos asiakas joutuu toistuvasti vastikkeellisen työn jaksoihin. Aktivoitunut asiakas haluaa päästä palkkatyöhön eli tehdä kunnon työtä ja saada oikeaa palkkaa. Tämä on suuri haaste kuntouttavan työtoiminnan, työvalmennuksen ja tuetun työn jatkosuunnittelussa. Toimenpiteiden siirtymäkohtiin tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Arviointitutkimuksen mukaan työvoiman palvelukeskuksia voidaan pitää integroituvan aktiivipolitiikan onnistuneisuuden tuloksena. (Arnkil ym. 2008, 25 - 27.)

Tätä tutkielmaa tehdessäni törmäsin useisiin opintonäytetöihin, missä palvelukeskuskonseptissa oli tutkittu sosiaalityötä, moniammatillisuutta, työllistymistä, yhteistyötä, asiakkaiden hyvinvoinnin

lisääntymistä ja niin edelleen. Tutkimusta, missä olisi tutkittu diskurssianalyysin keinoin asiakkaan asemaa aktivointihaastatteluissa, en löytänyt.

5.3 Tutkijapositio

Tutkijapositio on tärkeä tekijä tässä tutkielmassa, koska minulle työvoiman palvelukeskus on sangen tuttu. Olen työskennellyt tutkimuskohteena olevassa organisaatiossa työhallinnon virkamiehenä vuodesta 2004 lukien, ollen nyt tätä tutkielmaa tehtäessä vuoden mittaisella virkavapaalla kyseisestä organisaatiosta. En voi siis olla objektiivinen mitä tulee itse organisaatioon, työttömien aktivointiin yleensä tai vaikkapa työhallinnon toimenpiteiden vaikuttavuuteen. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat eivät olleet omia asiakkaitani, mutta työntekijät olivat joko kollegoita tai työpareja toisten asiakkaiden kanssa. Tutkimuksen objektiivisuutta voi lisätä se, että tutkimusaineiston keräämisestä on kulunut useampi vuosi ja siten aineiston analyysiä tehdessä henkilökohtaisia siteitä tai vastaavia asioita on varmasti vähemmän. Toisin olisi, jos tutkimusaineisto olisi kerätty puoli vuotta sitten ja työskentelisin samaan aikaan organisaatiossa tutkielmaa tehdessäni. Pyrin parhaani mukaan noudattamaan valittujen tutkimuskysymysten ja tutkimusmenetelmien mukaisesti objektiivista tutkijan rooliani.

6. Tutkimustehtävä

Kappaleessa esittelen tutkimuskysymykseni ja tutkimusmenetelmäni. Lisäksi pyrin kuvaamaan tutkimusaineiston seikkaperäisesti ja perustelemaan valintani aineiston käsittelyn ja menetelmän valinnan suhteen.

6.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen teoreettisista kappaleista huomasimme, että aktivoivan politiikan nimellä kutsuttava politiikka on rajoittanut työttömille aiemmin kuuluneita oikeuksia ja lisännyt heihin kohdistuvia velvollisuuksia aiempaan verrattuna. Asian taustalla on myös laajempi hyvinvointiparadigman muutos, joka näkyy aktivointipolitiikan lisäksi valtion roolin pienenemisenä työttömien palveluiden tuottamisessa. Sopimuksellisuus kuvaa sitä, että työttömällä ei ole samanlaisia vapauksia solmia sopimuksia, olla sopimatta niitä tai vaikuttaa niiden sisältöön kuin muilla kansalaisilla omissa elämäntilanteissaan. Tutkimuskysymys muodostuu tätä taustaa vasten kaksiosaiseksi. Haluan tutkia ensiksi sitä, millaisia diskursiivisia puhetapoja työttömän asemasta muodostetaan viranomaisten ja

asiakkaiden välisissä aktivointihaastatteluissa ja toiseksi sitä, millaisia sopimuksia oikeuksineen ja velvollisuuksineen näistä diskursseista muodostuu. Diskurssilla tarkoitetaan tämän tutkielman kehyksessä merkityssuhteiden kokonaisuutta tai merkitysulottuvuutta, joka rakentaa todellisuutta tietyllä tavalla (ks. Suoninen 1999, 21).

Tutkimuskysymykseni muotoutuu kaksiosaiseksi:

- Millaisia diskursseja työttömän asemasta tuotetaan aktivointihaastatteluissa?
- Millaisia sopimuksia oikeuksineen ja velvollisuuksineen näistä diskursseista muodostuu?

6.2 Aineisto

6.2.1 Aineiston keruu

Tutkielmani aineistona ovat kahden työvoiman palvelukeskuksen asiakkaan ja heitä palvelleiden viranomaisten väliset haastattelut sekä asiakkailta ja viranomaisilta saadut ”kirjoita kokemuksistasi haastattelusta” palautelomakkeet (liite 3). Keräsin asiakkaiden ja viranomaisten välisten haastatteluiden tutkimusaineiston vuonna 2005, huhtikuun ja syyskuun välisenä aikana. Haastatteluita kertyi yhteensä seitsemän kappaletta ja ne kestivät kukin yhden tunnin - puolitoista tuntia. Litteroitua haastattelutekstiä muodostui yhteensä 93 sivua A4, new times roman kirjasintyypillä, 12-fonttikoolla sekä 1,5 rivivälillä. Litteroin aineiston melko tarkasti merkiten tauot sekunteina ja kuvaten sanan/lauseen ilmaisia selvissä tapauksissa esimerkiksi ”haukotellen”. Alkuperäisessä tutkimussuunnitelmassani vuodelta 2004 pyrin saamaan tutkimukseen viidestä seitsemään asiakasta, mutta kovasta yrittämisestä huolimatta sain tutkimukseen vain kaksi asiakasta. Tämä muutti tutkimuksen luonnetta, mitä en kuitenkaan näe ongelmaksi tutkimuskysymysten ja tutkimustehtävän luonteesta johtuen. Kaksi asiakasta mahdollisti pienimuotoisen pitkittäistutkimuksen. Asiakkaat kävivät noin kuukauden välein työntekijöiden luona ja diskurssit saivat ajan kuluessa monia ulottuvuuksia ja ilmentymiä.

Palautelomakkeet sain täytettynä seitsemästä (7) haastattelusta yhteensä 17 kappaletta. Palautelomakkeiden palautusprosentti oli hyvä. Ainoastaan yhden työparihaastattelun

sosiaalityöntekijän lomaketta en saanut palautettuna. Työntekijät vastasivat pääosin jokaiseen lomakkeen kysymykseen. Asiakas vastasi tyypillisesti vain kahteen lomakkeen kysymykseen, mutta vastaukset olivat tutkielman tekijän mielestä informatiivisia.

Olin työntekijöiden huoneessa valmiina kun työntekijät hakivat asiakkaan vastaanotolleen. Esittelin asiakkaalle itseni ja tein selväksi että olen tilanteessa tutkielman tekijänä enkä työntekijänä. Esittelin tutkimukseni tarkoituksen ja tavoitteet asiakkaille ja tutkimukseen osallistuvat asiakkaat allekirjoittivat ”suostumus minua koskevien tietojen keräämiseen, yhdistämiseen ja käyttöön tutkimuksessa” (liite 2). Kun sain asiakkaan allekirjoituksen lomakkeeseen, jätin huoneen pöydälle ”kirjoita kokemuksistasi haastattelusta” palautelomakkeen (liite 3), jonka pyysin sekä työntekijöiden että asiakkaan täyttämään haastattelun loputtua ja laittamaan kirjekuoreen. Kyseessä olevat työntekijät laittoivat kirjekuoret omaan työpostilokerooni, josta sain ne itselleni. Jätin nauhurin pöydälle ohjeiden antamisen jälkeen ja työntekijät laittoivat nauhurin päälle kun aloittivat haastattelun. Poistuin siis huoneesta, enkä jäänyt huoneeseen tarkkailijaksi minkään haastattelun kohdalla.

Tutkimuksen näkökulma laajeni näiden palautelomakkeiden ansiosta. Palautelomakkeiden kautta työntekijät ja asiakkaat pääsivät reflektoimaan juuri päättynyttä haastattelutilannetta. Mielestäni tutkimuksen näkökulma laajeni näiden palautelomakkeiden kautta, nostaen uutta tai vahvistaen asioita, joita selvisi haastattelunauhoitusten kautta.

Hain ja sain empiirisen aineiston tutkimusluvat vuonna 2005 sekä Työministeriöltä että Helsingin kaupungilta. Tutkimuslupa sisälsi asiakkaiden ja työntekijöiden väliset haastattelut asiakkaan suostumuksella (Liite 2) sekä katseluoikeuden työhallinnon URA- asiakastietojärjestelmään (Työ- ja elinkeinoministeriö) että Helsingin kaupungin sosiaalitoimen ATJ- asiakastietojärjestelmään. Katseluoikeuden avulla pystyin katsomaan järjestelmistä asiakkaan koulutus- ja työhistoriatiedot, muistiinpanot aiemmista käynneistä sekä muut työllistymiseen liittyvät seikat.

6.2.2 Aineiston sisältö

Aineistona on kaksi työvoiman palvelukeskuksen asiakasta sekä palautelomakkeet. Kutsun ensimmäistä asiakasta Heikiksi. Heikki on 22-vuotias työnhakija, joka on tullut työvoiman palvelukeskukseen paikallisen TE-toimiston läheteellä. Heikki on suorittanut peruskoulun, mutta

hänellä ei ole muuta koulutusta. Työkokemusta on lyhytkestoista (muutama kuukausi) työharjoittelusta. Asiakasta palveli asiakasprosessin aikana pelkästään TE-toimiston työntekijä eli työvoimaohjaaja, vaikka työvoiman palvelukeskuksessa on parityömalli ja asiakkaalle oli nimetty sosiaalityöntekijä. Syytä tähän en löytänyt tietojärjestelmien muistiinpanoista. Asiakkaan ja työvoimaohjaajan väliset haastattelut olivat aktivointihaastatteluja, koska asiakas on täyttänyt aktivointiehdon kriteerit. Aineiston kerääminen alkoi asiakkaan toisesta tapaamisesta työvoimaohjaajan luona. Sain kirjallisen viestin työntekijältä hänen ja asiakkaan ensimmäisestä haastattelusta. Työntekijän kuvaa haastattelua ”markkinointipuheeksi” hänen osaltaan ja hänen mukaansa asiakas oli ollut hiljainen. Nauhoitettuja haastatteluja on yhteensä kolme kappaletta. Kolmanteen tutkimustapaamiseen asiakas toimitti täytetyn työvoimakoulutushakemuksen.

Kutsun toista asiakasta Timoksi. Timo on 30-vuotias, peruskoulun suorittanut, mutta vaille ammatillista koulutusta oleva työnhakija. Tietojärjestelmien mukaan asiakkaalla on useita lyhyitä työsuhteita, jotka ovat päättyneet ”omaan pyyntöön” tai irtisanomiseen työntajan aloitteesta. Lisäksi asiakkaan kanssa oli keskusteltu päihteiden käytöstä sosiaalitoimessa. Asiakkaan palveluprosessi oli työvoimaohjaajan ja sosiaalityöntekijän parityötä eli moniammatillista yhteistyötä asiakkaa kanssa. Tutkimus alkoi asiakkaan ensimmäisestä henkilökohtaisesta käynnistä työntekijöiden luona palvelukeskuksessa. Tätä oli edeltänyt palvelukeskusinfo, jonne TE-toimisto oli lähettänyt asiakkaan kuulemaan palvelukeskuksen palveluista ja asiakas ilmaisi siellä tahtonsa saapua asiakkaaksi. Nauhoitettuja haastatteluja toteutui neljä kappaletta. Haastattelut toteutuivat runsaan kuukauden välein. Ensimmäinen tapaaminen oli asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja työvoimaohjaajan yhteistapaaminen. Toinen tapaaminen oli asiakkaan ja työvoimaohjaajan välinen tapaaminen. Kolmas tapaaminen oli asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen ja viimeinen neljäs haastattelu oli asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja työvoimaohjaajan välinen yhteistapaaminen. Tutkimushaastatteluprosessi päättyi yhdessä sovittuun konkreettiseen toimenpiteeseen.

Palautelomakkeessa on seitsemän kysymystä, jotka pyrin muotoilemaan niin, että saisin tietoa haastattelun vuorovaikutuksesta sekä siitä millaiseksi asiakas kokee asemansa aktivointihaastatteluissa. Lomakkeessa kysytään mielipiteitä ja tulkintoja etukäteisodotuksista, haastattelun sisällöstä, ilmapiiristä, keskustelun johtopäätöksistä ja suhtautumisesta mahdolliseen suunnitelmaan.

Aineiston sisällön voi tutkielman analyysissä esittää usealla eri tavalla. Pohdin ensin sitä, esitänkö asiakkaan asemasta nousevia diskursseja ajallisessa, haastattelujen mukaisessa, järjestyksessä.

Päädyin aineiston esittämistavassa kuitenkin siihen, että huolellisen haastattelujen lukemisen jälkeen, teemoittelin aineiston siitä nousseiden diskurssien mukaisesti. Diskurssien aineisto-otteissa on siten otteita useista eri haastatteluista.

6.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkielmani on laadullinen tutkimus ja esimerkiksi Alasuutarin mukaan tutkimusmetodi koostuu niistä käytännöistä ja operaatioista, joiden avulla tutkija tuottaa havaintoja, sekä niistä säännöistä, joiden mukaan näitä havaintoja voi edelleen muokata ja tulkita, niin että voidaan arvioida niiden merkitystä johtolankoina. Ominaista kvalitatiiviselle aineistolle on sen ilmaisullinen rikkaus, monitasoisuus ja kompleksisuus. (Alasuutari 1999, 84 - 88.) Laadullinen analyysi käsittelee kulttuurin käsitettä ja pyrkii selittämään merkityksellistä toimintaa. Kulttuurintutkimuksessa katsotaan kulttuurin ja merkitysjärjestelmien liittyvän vallan ja politiikan kysymyksiin. Siinä myös eri metodeja ja käytäntöjä valitaan ja sovelletaan käytännöllisistä ja strategisista lähtökohdista käsin. (Alasuutari 1999, 24 - 25.) Merkityksen käsitteellä tarkoitetaan sitä, että todellisuus nähdään sosiaalisesti konstruoituneeksi eli se on rakentunut merkitystulkinnoista ja tulkintasäännöistä, joiden nojalla ihmiset orientoituvat elämässään. Todellisuus on olemassa ihmiselle merkitysvälitteisesti. (Alasuutari 1999, 60.) On olemassa merkitysten vakiinnuttamisen prosessi ja merkitysten moninaisuuden prosessi. Asiat saavat merkityksensä erontekojen kautta. Merkitysten rakentuminen on kontekstisidonnaista ja niiden tulkinta on neuvottelun tulos. (Jokinen 1999, 39.)

Sosiaalisella konstruktionismilla laajana viitekehyksenä tarkoitetaan sitä, että maailma voidaan puheissa ja kirjoituksissa konstruoida monella tavalla, rakentaa rinnakkaisia versioita. Ontologisessa konstruktionismissa tekstien ja puheen ulkopuolella ajatellaan olevan ei-diskursiivinen maailma. Ontologisen käsityksen mukaan yksittäisen puheen ja tekstin rajat voidaan ylittää suhteuttamalla aineiston merkitykset yhteiskunnan rakenteisiin. Konstruktionismi voi olla myös epistemologista, joka ei ota kantaa onko kielen ulkopuolella todellisuutta vai ei. Episteemisessä konstruktionismissa näkökulmana ovat toiset puheet ja tekstit. Merkitykset liikkuvat tilanteista toiseen ja kussakin tilanteessa merkitys näyttäytyy omalla tavallaan. (Juhila 1999, 162 - 163.) Tutkimukseni on ontologisen konstruktionismin mukaista, koska oletukseni on se, että sekä työntekijöiden että asiakkaiden puheiden takana on olemassa oleva lainsäädäntö, totutut toimintatavat, työvoiman palvelukeskuksen institutionaalinen rakenne ja niin edelleen. Puhe ja puheen strategia voivat esimerkiksi heijastaa organisaation tai yksilön vallankäyttöä.

Diskurssianalyysi on väljä teoreettinen viitekehys, joka tutkii kielen käyttöä tekemisenä. Suuntaus pyrkii yhdistelemään metodisia välineitä, jotka ovat luonteeltaan konstruktionistisia. Diskurssianalyysiin yhdistyy etnografian, keskustelunanalyysin, narratiivisuuden ja uuden retoriikan menetelmiä. (Jokinen & Juhila & Wahlström 2000, 28 - 29; Jokinen ym. 1999.) Diskurssianalyysissä tutkimuskohteeksi valitaan kielelliset prosessit ja niiden tuotokset, joissa ja joiden kautta sosiaalinen todellisuus rakentuu. (Jokinen 1999, 39.) Diskurssianalyysi korostaa tulosten tulkinnallisuutta ja tulkintojen perusteluja, jotka toimisivat keskustelujen virittäjinä. (Suoninen 1999, 106.)

Diskurssianalyysi on kiinnostunut muun muassa siitä, miten ihmiset rakentavat kommunikoidessaan toistensa kanssa tulkintoja todellisuudesta ja erilaisia identiteettejä toisilleen ja itselleen, miten he oikeuttavat tai kyseenalaistavat erilaisia asiantiloja ja tekoja tai miten he luovat tai sulkevat edellytyksiä tiettyjen asioiden toteutumiseen, esimerkiksi asiakkuuden syntyminen tai päättyminen. Diskurssianalyysi on kiinnostunut sekä rakentuvista tulkinnoista eli kulttuurisista merkityksistä että kielellisistä prosesseista, joiden kautta merkitykset rakentuvat. Terapiatutkimuksessa diskurssianalyysia on käytetty sen tutkimiseen, miten erilaisia ongelmasysteemejä diskursiivisesti muodostetaan ja ylläpidetään ja miten niitä voidaan purkaa. (Jokinen & Juhila & Wahlström 2000, 28 - 29.) Foucaultlainen diskurssianalyysi korostaa diskursiivisten muodostumien institutionaalista ja organisaationaalista puolta. Esimerkiksi tutkielmassani tutkitaan työttömien asemaa suhteessa viranomaisiin. Karjalainen (2011) toteaa, että institutionaalisella tasolla aktivointipolitiikka tuottaa työttömyydestä motivoitumatonta ja holhoavaa diskurssia. Tältä kannalta puhetilanteet ja kehykset eivät ole enää niin tilanteisia ja paikallisesti tuotettuja. Foucaultille juuri diskurssissa valta ja tieto kytkeytyvät toisiinsa. (ks. Alasuutari 1999, 185 - 188; Karjalainen 2011.)

Tutkimusmenetelmäni on kriittistä diskurssianalyysia, koska tutkielman lähtökohtaisena oletuksena on viranomaisten ja asiakkaan välinen vallan epätasa-arvo, jota aktivointipolitiikka, lainsäätö ja organisaatio tuottavat. Tutkimusmenetelmäni kuuluu lisäksi ratkaisukeskeisen sekä narratiivisen ratkaisukeskeisyyden terapiakirjallisuuden ajatuksia ja teoreettisia oletuksia puheesta ja keskustelun sisällöstä. Ratkaisukeskeisyyteen liittyy tärkeänä oletuksena se, että puheessa on tärkeämpää keskittyä tavoitteisiin ja tulevaisuuteen kuin nykyisten ongelmien pohtimiseen. (de Shazer 1995, Morgan, 2004.) Puhetavoissa tämä tarkoittaa sitä, että ongelmapuheesta on pyrittävä kohti tulevaisuussuuntautunutta puhetta. Ratkaisukeskeisyys olettaa, että tavoite- ja tulevaisuussuuntautunut puhe auttaa asiakasta pääsemään irti ongelmien tuottamista ajatuksellisista noidankehistä. Asiakkaan motivaatio alkaa herätä tulevaisuuden suunnattuja tavoitteita pohtimalla

ja muutos on mahdollinen. Ratkaisukeskeinen kehys sopii työttömän ja viranomaisen välisten aktivointikeskustelujen analysointiin, koska näissä keskusteluissa on kyse muutoksesta (työttömyydestä pois) ja esimerkiksi motivaation kysymyksestä. Esittelen seuraavassa ratkaisukeskeisyyden ja sen narratiivisen ulottuvuuden keskeiset seikat.

Ratkaisukeskeisen terapiasuuntauksen piiristä Steve de Shazerin mukaan merkitys on avoin erilaisille näkemyksille, koska se on ihmisten välillä, eikä piilotettu ihmisen sisään (de Shazer 1995, 63). Dekonstruktio merkitsee Andersonin ja Goolishianin mukaan sitä, että tutkittavan merkityssysteemin tulkintaolettamukset erotetaan toisistaan ja tulkintasysteemi kyseenalaistetaan siten, että mallin pohjana olevat olettamukset saadaan selville. Niiden selvittäminen luo tilaa vaihtoehtoisille tulkinnoille. (ks. de Shazer 1995, 67 - 68.) Näkökulman uudelleenmäärittelyn vaikutus näkyy käyttäytymisen, havaintojen, tunnetilojen ja/tai uskomusten muutoksena. de Shazer ilmaisee asian seuraavasti: ”kun ihminen näkee asiat eri tavalla, hän alkaa vastaavasti käyttäytyä eri tavalla”. (de Shazer 1995, 72.)

Ratkaisukeskeisyydessä keskitytään vuorovaikutusketjuihin, mutta pyritään kuvaamaan valituksen (ongelma) aiheeseen liittyviä poikkeuksia ja ratkaisun prototyyppisiä tai merkkejä, joita asiakas ei ole huomannut. Poikkeukset ovat käyttäytymispiirteitä, havaintoja, ajatuksia ja tunteita, jotka ovat ristiriidassa valituksen (ongelman) aiheen kanssa ja jotka voivat johtaa ratkaisuun, jos työntekijä laajentaa ja / tai asiakas lisää niitä. Ongelman käsitteeseen sisältyy aina poikkeuksen mahdollisuus. (de Shazer 1995, 74 - 75, 98 - 99.)

Tavoitteet ja ratkaisut nähdään tärkeämpinä, kuin ongelmien syiden pohtiminen. Ongelmien nähdään ylläpitävän itseään siksi, että ne pitävät itseään yllä ja koska asiakkaat kuvaavat ongelman jatkuvan. Asiakas karkottaa mielestään ne kerrat, jolloin valituksen aihe on poissa tai ne jäävät häneltä jopa havaitsematta, piiloon. Vaikka poikkeukset ovat näkyvissä, asiakas ei havaitse niissä merkitsevää eroa. Asiakkaalle ongelma on ensisijainen, kun taas työntekijälle poikkeukset ovat ensisijaisia. Interventiot auttavat asiakkaita muuttamaan järjestystä ja löytämään ratkaisun. Ratkaisun eli uuden merkityksen sisällön tulee sopia keskustelun kontekstiin ja kaavaan. (de Shazer 1995, 74 - 75, 82.)

de Shazerin mukaan ratkaisukeskeiseen keskusteluun kuuluvat kolme toimintatapaa. Tuoda esiin poikkeuksia ja/tai toimintamalleja (asiakkaan elämään liittyviä tavoite-esimerkkejä), kuvitella ja kuvata asiakkaiden uutta elämää sekä vahvistaa, että muutos (asiakkaiden uusi elämä) on

tapahtumassa ja todella alkanut. (de Shazer 1995, 137). Tavoite- ja tulevaisuussuuntautuneen puheen lisäksi ratkaisukeskeisyyteen liitetään ns. ihmekysymys. Asiakkaalta voidaan kysyä esimerkiksi että, kuvitellaan että huomenna raitistuisit. Mistä huomaisit sen? Mitä tekisit? Ihmekysymyksellä pyritään luomaan vaihtoehtoisia mahdollisuuksia ja tulevaisuudenkuvia, joiden kautta motivaatio muutokseen heräisi. (de Shazer 1995, 147.)

Narratiivisesta näkökulmasta ongelmakeskeinen puhe nähdään hallitsevaksi ongelmakyllästeiseksi tarinaksi, jota vahvistetaan tapahtumia valikoimalla, siten että ainoastaan tarinaan sopivat tapahtumat tulevat kerrotuiksi ja poikkeukset jäävät huomioimatta. Elämän vastoinikäymisistä luotuja merkityksiä kutsutaan ongelman ohueksi kuvaukseksi. Ohuessa kuvauksessa käsitellään vähän niitä merkityksiä, joita ihminen asettaa itse toiminnalleen ja yhteyksiä, joissa toimitaan tietyllä tavalla. (Morgan 2004, 20.) Ohuita kuvauksia ihmisten käyttäytymisestä / identiteetistä tekevät usein ne, joilla on valtaa tietyissä tilanteissa määritellä asioita, esimerkiksi opettajat ja terveysviranomaiset. Ohuet kuvaukset johtavat ohuisiin johtopäätöksiin ihmisen identiteetistä sekä ne saattavat kieliä laajemmista valtasuhteista. (Morgan 2004, 21 - 22.)

Ohuista kuvauksista pyritään kohti vaihtoehtoisia tarinoita, joiden tarkoituksena on saada aikaan keskustelua ja jonka avulla löydetään se tarina, minkä mukaan ihminen haluaisi elämäänsä elää. Vaihtoehtoiset tarinat eivät pelkästään keskity ongelmien ratkaisuun, vaan auttavat uusien kuvien luomisessa itsestä sekä uusia mahdollisuuksia toimia muiden ihmisten kanssa. (Morgan 2004, 23.) Ulkoistavien keskustelujen kautta ongelma pyritään irrottamaan ihmisen identiteetistä ja siten pyritään puhumaan ongelmasta erillään ihmisestä ja hänen identiteetistään. Oletuksena on se, että ongelmana ei ole ihminen vaan hänen ongelmansa. Ongelman ulkoistavat keskustelut vaativat kielenkäytön muuttamista. Asiakkaan sanoessa että minulla ei ole motivaatiota enkä jaksa tehdä mitään, voidaan sanoa että ongelma on nähtävästi vaikuttanut energiatasoosi. (Morgan 2004, 25 - 38.) Ongelmien ulkoistaminen on hyväksi siksi, että ongelma ei ruokkisi käsitystä itsestä tai totuudesta. Ulkoistamisen avulla kyvyt, taidot ja sitoumukset pääsevät esiin. Ulkoistaminen vaikuttaa myös syyllisyyden ja syytetyksi tulemisen tunteen vähenemiseen, jonka kautta vastuun otto mahdollistuu. (Morgan 2004, 31.)

Alice Morgan (2004) on kuvannut sisäistävän ja ulkoistavan keskustelun eroja (ks. Liite 1). Sisäistävässä keskustelussa ihminen nähdään ongelmana ja ulkoistavassa puheessa ongelmaa pidetään ongelmana. Tämä johtaa ratkaisevan erilaisiin ihmisen toimijuuden ja identiteetin määrittelyihin ja tulkintoihin. Keskustelun eroja voi tiivistää seuraavalla tavalla. Sisäistävässä

keskustelussa ongelmat nähdään ihmisen sisällä olevina ja huomio kiinnitetään keskustelussa siihen mikä yksilössä on väärin. Ongelmia selittävät ulkopuolisten näkemykset ja kuvaus hallitsee ihmisen identiteettiä ja johtaa ohuisiin johtopäätöksiin. Huomio keskittyy sisäisiin tekijöihin ja johtaa ihmisten luokitteluun. Muutos tapahtuu ulkopuolisten laatimien strategioiden määrittelemänä ja ylipäättään katse kohdistuu ongelmaan. Ulkoistavassa keskustelussa ongelman pitäminen ongelmana johtaa siihen, että ongelmasta puhutaan ihmisen ulkopuolella olevana asiana. Keskustelu sijoittaa ongelmat henkilön identiteettinsä ulkopuoliseen yhteyteen. Ihmisiä kannustetaan itse antamaan tapahtumille merkityksiä ja selityksiä. Keskustelu sallii monenlaisia identiteetin kuvauksia ja keskustelu tekee ongelmaa edistävät ja tukevat sosiaaliset käytännöt näkyviksi. Asioiden kuvauksista tulee ylipäättään rikkaita ja ihmisiä kannustetaan neuvottelemaan uudelleen suhteensa ongelmiin oman elämänsä asiantuntijoina. Ulkoistava keskustelu tuo esille olemassa olevat tiedot ja taidot sekä luo vaihtoehtoisia kuvauksia ja tarinoita. (Morgan 2004, 37 - 38).

7. Kolme diskurssia työttömän asemasta

Aineistosta löysin kolme selvästi erottuvaa diskurssia asiakkaan asemasta työvoiman palvelukeskuksen aktivointihaastatteluissa. Diskurssit ovat motivaatiodiskurssi, vuorovaikutuksen ongelmat -diskurssi ja arvostamisen diskurssi. Motivaatiodiskurssi oli hallitseva diskurssi Heikki-asiakkaan ja hänen työntekijänsä välisissä keskusteluissa. Timo-asiakkaan kohdalla vuorottelivat vuorovaikutuksen ongelmat ja arvostamisen diskurssit. Aineisto-otteiden (OTE 1, OTE 2 jne.) järjestys noudattaa diskurssien teemoittelun pohjalta syntynyttä rakennetta.

7.1 Motivaatiodiskurssi

Motivaatiodiskurssi pitää sisällään monia aladiskursseja ja puheen strategioita. Aineistosta nousi esiin puheen strategioina ja diskursseina pakottaminen, suostuttelu ja asiantuntijuus. Motivaatiodiskurssi on hallitseva diskurssi Heikki-asiakkaan kohdalla kaikissa kolmessa tapaamisessa. Aineistonäytteissä Tvo lyhenne tarkoittaa työvoimaohjaajaa.

7.1.1 Suostuttelu motivoivan puheen strategiana

Ensimmäinen aineisto-ote suostuttelevasta puheesta kuvaa tilannetta, jossa työvoimaohjaaja pyrkii perustelemaan asiakkaalle peruskoulun arvosanojen korottamisen tärkeyttä. Aineisto-otteessa (OTE 1) puhutaan samaan aikaan sekä työharjoittelupaikan etsimisestä että arvosanojen korottamisesta.

Tapaaminen alkaa työharjoitteluteemalla mutta pian selviää, että työvoimaohjaajalla on tavoitteena suostutella asiakasta korottamaan peruskoulun arvosanoja. Tavoitetta työvoimaohjaaja perustelee opiskelumahdollisuuksilla (rivillä 13), jonka taustalla on oletettu fakta siitä, että työtä on helpompi saada, kun on hankkinut koulutuksen. Tämän jälkeen keskustelussa työvoimaohjaaja perääntyy takaisin työharjoitteluteemaan, mutta palaa takaisin suostutteluun rivillä 19. Asiakas on rivillä 11 ilmaissut mielipiteensä asiasta, mutta työvoimaohjaaja jatkaa sinnikkäästi suostuttelua peruskouluarvosanojen korottamiseen.

OTE 1

- 1 Tvo: olit sä harjoitellut jotenkin etukäteen sitä... tavallaan et mitä sä sanot sit kun sä menet sinne? (työharjoittelupaikka)
- 2 Heikki: en.
- 3 Tvo: et tosta noin vaan.
- 4 Heikki: joo..
- 5 Tvo: hmm..
- 6 Tvo: oliko sulla joku kaveri mukana? Kävitteks te yhdessä?
- 7 Heikki: ei...Yksin.
- 8 Tvo: yksin.. joo.
- 9 Tvo: ei mä tiedä, must kannattaa nyt käydä läpi.
- 10 Tvo: miten oots sä yhtään miettinyt sitä että.... lähtisitkö arvosanoja sitten..korottamaan?
- 11 Heikki: en mä oo..
- 12 Tvo: joo.. joo..
- 13 Tvo: mutta tietysti sitten varsinkin jos näyttää niin kuin huonolta.. ettei niin kuin.. sellaista mielekästä harjoittelupaikkaa löydy niin.. tietysti miettiä sitä että lähtee nyten.. sitä kautta sitten mahdollisesti.. olisi sitten niin kuin paremmat mahdollisuudet päästä opiskelee..
- 14 Heikki: joo.o.
- 15 Tvo: mutta voisihan sitä tehdä nyten niin että katotaan tässä vielä näitä, tai sitä että etusijalla on harjoittelupaikan löytäminen
- 16 Heikki: joo..
- 17 Tvo: ja sit jos näyttää huonolta niin sitä.. sitä arvosanajuttua..että.
- 18 Heikki: hmm..
- 19 Tvo: sähän voisit kokeilla että otat tietyn yhden yksittäisen aineen.. sehän olis vaan kerta tai kaks viikossa sitä opetusta.. et.
- 20 Heikki: hmm..
- 21 Tvo: hmm..

Seuraavassa aineisto-otteessa työvoimaohjaaja lähtee kysymään asiakkaalta missä aineissa hän on ollut omasta mielestään hyvä. Vaikka asiakas ei tuo esiin mitään ainetta mikä olisi häntä kiinnostanut, niin työntekijä perustelee suostutteluun laajemmilla opiskeluvaihtoehtoilla. Näihin vaihtoehtoihin työvoimaohjaaja liittää motivaation, mihin tulkintaan asiakas yhtyy. Mielenkiinnonkohteiden kyseleminen on asiakkaan arvostamista, mikä on osa suostuttelustrategiaa. de Shazerin (1995) sanoin työvoimaohjaaja pyrkii etsimään poikkeuksia, missä asiakas olisi hyvä, jonka perustalle voisi rakentaa puhetta ja suunnitelmaa. Arvostamisen lisäksi työvoimaohjaaja luo tulkintaa ymmärtämättömästä asiakkaasta, johon löytyy apu iän karttumisesta. Arvostamisen lisäksi suostutteluun liittyy siis kasvatuksellinen ote. Kysymys herää myös siitä, mitä tarkoittaa mielekäs työ työvoimaohjaajan näkökulmasta? Rivin 38 tulkinnan mukaan parempi palkka korreloi työn mielekkyyden kanssa. Aineisto-ote jatkuu välittömästi edellisestä aineisto-otteesta.

OTE 2

- 22 Tvo: ottaa sen mikä olis mieleisin.. mikä sulla olis?
- 23 Heikki: öh öh...
- 24 Tvo: liikuntaa ja veistoa ei lasketa.
- 25 Tvo: joku historia, yhteiskuntaoppi.
- 26 Heikki: kaikki meni vähän heikosti.
- 27 Tvo: joo..
- 28 Tvo: miten luonnontiedeaineet? Maantieto, biologia..kemia.
- 29 Heikki: muita vaihtoehtoja...
- 30 Tvo: matematiikka sitten.
- 31 Heikki: mä oon huono laskemaan.
- 32 Tvo: mutta ootsa sitten.. se on ihan luonnollista että peruskoulussa silleen että ei löydy keskittymiskykyä ja... nyt sitten näkee selvästi että no niin että mä lähden yhtä ainetta opiskelemaan ja kokeilen sitten miten mä jaksan ja sitä kautta saisi niitä arvosananumeroita ylöspäin.. ja.. tavallaan et välitavoite sille että pääsee opiskelemaan sitä mitä haluaa.
- 33 Heikki: hmm..
- 34 Tvo: siinä olis ihan erilainen motivaatio verrattuna siihen peruskoulun aikaiseen.. tietää ihan omasta pikkuveljestäänkin että ettei...ettei sitä meinaa tahtoo löytyä millään.
- 35 Heikki: niiiin. Motivaatiojuttua.
- 36 Tvo: kun kaikkee muutakin mielenkiintoisempaa on elämässä.
- 37 Heikki: niiin..
- 38 Tvo: tyypillist...Kun tulee vuosia lisää niin ymmärtää sen et pitääkö tyytyä sitä siihen että tekee vähemmän mielekästä, huonommin palkattua työtä tai sitten jaksaa nähdä sen vaivan että vähä opiskelee niin.
- 39 Heikki: Niin.

- 40 Tvo: niin sais ehkä vähän mielekkäämmän työn.
- 41 Tvo: miten sä tota kun sä valitsit, mietit niitä firmoja.. työharjoittelupaikkoja.. valitsitko niistä mieleisimmät firmat? Tai millä perusteella sä valitsit että näissä lähde käymään?
- 42 Heikki: ne mitä on lähellä, missä asun ja tiedän.. tota.
- 43 Tvo: mut tota tehdään nyt niin että sovitaan silleen käyt taas muutamassa, mahdollisesti useammassa.
- 44 Heikki: heh heh.

Asiakas ja työvoimaohjaaja keskusteleivat rivin 44 jälkeen muusta asiasta, mutta palaavat koulutusasiaan seuraavassa aineisto-otteessa. Työntekijällä on mielipide tehdastyöstä hanttihommana, jota hänen mukaansa ei kannata edes hakea, vaikka asiakas vaikuttaa innostuvan asiasta. Selitystä siihen tulkintaan, miksi tehdastyö on hanttihommaa, ei löydy. Lopussa työntekijä antaa tunnustusta asiakkaalle hänen aktiivisuudestaan työharjoittelupaikkoja etsimisen suhteen.

OTE 3

- 1 Tvo: sitten täytyy lähteä miettimään sit jos varastoala näyttää siltä että ajokortin puuttuminen on selvä este niin sit täytyy lähteä miettimään jotain muuta.. sittenhän voi löytyä jotain tuotantotyötä jossain tehtaissa.
- 2 Heikki: niin voi olla..se vois olla hyvä.
- 3 Tvo: tästä se tavallaan sitten syntyykin, tavallaan, et kun pääsee jotain tekemään niin miettii haluanko tehdä tätä loppuelämän niin näkee et täytyy nähdä se kärsimys että lähtee korottamaan niitä arvosanoja ja MENNÄ KOULUUN (kovempaa). Heh.
- 4 Heikki: heh..
- 5 Tvo: et onks tulevaisuus tässä?
- 6 Tvo: mut kokeile nyt että kysele näitä varastoalan paikkoja.. ja jos näyttää siltä että ajokortin puute nousee esteeks.. niin sitten täytyy miettiä muita aloja.. mahdollisesti.. sitten lähet työstämään yhdestä yksittäisestä kouluaineesta.
- 7 Heikki: niiin.
- 8 Tvo: koska eiks kuitenkin esim. datanomien koulutuksessa edellytetä matematiikkaa sisällöllisesti?
- 9 Tvo: jeps.. Mä oon tosi ylpee.
- 10 Heikki: hmm... heh.
- 11 Tvo: että sä oot käyny niillä työpaikoilla ja kysellyt töitä ja käy niin muissa. Ja mietitään mahdollisesti muita.

Aineisto-otteen palautealomakkeessa työvoimaohjaaja kirjoittaa, että hän ei anna asiakkaalle riittävästi tilaa ja kokee puhuvansa ja toistavansa samoja asioita liikaa. Työvoimaohjaaja on iloinen, että asiakas oli ollut aktiivinen työharjoittelupaikkojen etsinnän suhteen. Työvoimaohjaaja toivoo, että hänen antamansa myönteinen palaute rohkaisisi asiakasta jatkamaan harjoittelupaikkojen etsimistä. Asiakas kirjoittaa palautealomakkeessaan, että ”peruskoulun numeroiden korotus asiat / puheet rupeavat olemaan turhia. Jokaisessa keskustelussa on ko. asiaa käsitelty”.

Seuraavassa aineisto-otteessa suostuttelu jatkuu toisella teemalla. Suostuttelun strategiana on vetoaminen tärkeisiin ja läheisiin ihmisiin. Haastattelunäytettä edeltää kuulumisten vaihto ja heti sen jälkeen tilanne muuttuu jännitteiseksi. Asiakas on etukäteen valmistautunut mitä häneltä tullaan kysymään ja on miettinyt vastaustaan. Asiakas kokee olevansa selitysvelvollinen viranomaisen edessä. Työvoimaohjaaja perustelee motivaatiopuhettaan sillä, että päivissä pitäisi olla jotain tekemistä ja asiakkaan äitikin olisi iloinen jos työharjoittelupaikka löytyisi. Asiassa ei päästä yhteiseen tulkintaan työharjoittelupaikan hyödyllisyydestä. Äitiin vetoaminen on suostuttelun strategiaa, joka tarkoittaa sitä, että äitiä miellyttämällä tulee rauha kotiin ja sitä kautta asiakkaan ”motivaatio” löytyisi.

OTE 4

- 1 Tvo: mites sulla.. ootsä jaksanut nytte kesän aikana. (lause jää kesken kun asiakas puhuu päälle)
- 2 Heikki ja Tvo samaan aikaan: (Heikki) se on kyllä nyt vähän jäänyt (puhuu kovempaa), (tvo) työpaikkoja metsästää.
- 3 Tvo: joo..
- 4 Heikki: oli se muutto ja.. sitten on muutenkin (kovempaa) vähän ollut perheen sisäisiä ongelmia ja..
- 5 Tvo: mitä sulla?
- 6 Heikki: eipä juuri.. Mutsin kanssa pientä riitaa.
- 7 Tvo: mistä?
- 8 Heikki: kaikesta mahdollisesta. (hymähtäen)
- 9 Tvo: hmm..tää just että sun pitäis tehdä jotakin eikä (lause jää kesken)
- 10 Heikki: ei siitä.. melkein kaikesta muusta. (hymähtäen)
- 11 Tvo: joo..päihteiden käyttöö? Tai kavereihin?
- 12 Heikki: niitakin.
- 13 Tvo: joo.
- 14 Heikki: mutta mutta.
- 15 Tvo: varmaan sun äitis ilostuis jos (kovempaa) harjoittelupaikka löytyis.
- 16 Heikki: niiiin..
- 17 Tvo: tai tota.. joku muu ratkaisu.
- 18 Heikki: hmm..

Seuraavassa aineisto-näytteessä työvoimaohjaaja voimistaa suostuttelupuhettaan. Rivillä 1 työvoimaohjaaja tekee suoran kysymyksen, mihin saa asiakkaalta suoran vastauksen.

Työvoimaohjaaja tyytyy asiakkaan antamaan vastaukseen ja näin pyöriminen kuuman koulutusmotivaation ympärillä loppuu. Työvoimaohjaaja siirtyy seuraavaksi tarjoamaan työharjoittelupaikkaa, mistä asiakas ei ole innostunut. Rivin 10 ”täytyisi kokeilla” kuvaa edelleen suostuttelua, mutta tässä on edellisiin näytteisiin verrattuna uusia piirteitä. Nyt aktivoinnin ja motivoinnin tarkoituksena on se, että mitä tahansa pitäisi lähteä tekemään, että työttömyys katkeaisi. Viimekädessä pitää tehdä työtä mistä ei saa palkkaa. Työvoimaohjaaja ajatuksena on se, että ilman kokeilemista ei voi tietää mitä itse haluaa. Yhteistä säveltä ei kuitenkaan löydy ja työntekijän motivaatiopuhe suostuttelun ja pakon yhdistelmänä ei tavoita asiakasta.

OTE 5

- 1 Tvo: mut sä et oo halukas parantaa sun peruskoulun päättötodistusta?
- 2 Heikki: en oo....(kovemmin)
- 3 Tvo: niin ajatellaan, että se ei ole tällä hetkellä mikään semmonen varteenotettava vaihtoehto.
- 4 Heikki: joo.
- 5 Tvo: sitten varastoalalla pikkasen tökkii.. ongelmana tietysti se että sulla ei ole ajokorttia.. niin mä tietysti ajattelin että.. esim. tällaisen yhen... ei ole kauheasti uusia harjoittelupaikkoja tullut.. mut tää on tullut tiistaina.. toissapäivänä. (näyttää asiakkaalle printtiä). Voisko yhtään kiinnostaa tollanen?
- 6 Heikki: no jaa..
- 5 sekuntia taukoa
- 7 Heikki: eipä juuri..
- 8 Tvo: jeps.
- 9 Heikki: en mä tiä. En mä ole hyvä käsistäni.. (puhuu nopeasti)
- 10 Tvo: mistä sitä tietää? Täytyishän sitä kokeilla?
- 11 Heikki: niiin. Se on kyl..
- 12 Tvo: tässä vaan tulee... tässä... ei vaadittu aiempaa kokemusta ja sitte.. vois niin samalla ammatin..oppia.

Lopuksi esittelen suostuttelustrategian perusteluja, joita työvoimaohjaaja käyttää suostutellessaan asiakasta hakemaan kurssille. Aineistonäytteestä havaitaan, että työvoimaohjaaja käyttää suostuttelun strategiana rahaa ja yksinäisyyttä. Asiakas myöntyy työvoimaohjaajan esittämiin tulkintoihin.

OTE 6

- 1 Tvo: melkein niin ku sitten tota syyskuussa alkavalle, hakisit sinne.. sä olisit siellä vähän niin ku vanhemmasta päästä mutta mä epäilen että niin ku työkkäreissä on niin vähän noita 17 vuo...

- 2 Heikki: niiin.
- 3 Tvo: nuoria asiakkaita, niin tota varmaan suurin osa tulee olemaan kaksikymppisiä.
- 4 Heikki: juu. (huokaillen)
- 5 Tvo: hmm.. Miten sulla... toihan olis tietys sellasta kivaa tekemistä ja tipahtaa vielä kahdeksan euroa.. kahdeksan euroa sitä ylläpitokorvausta.
- 6 Heikki: niin.
- 7 Tvo: varsinkin.. tuleeks syksyllä vähän sellanen.. onks sulla jotain kavereita jotka on päässyt opiskelemaan nyt mahdollisesti?
- 8 Heikki: öö.. joo.
- 9 Tvo: hmm.. helposti saattaa syksyllä tulla sillee.. että jos tota...
- 10 Heikki: hmm..
- 11 Tvo: muut on päässyt opiskelee, niin sitten itte jää vähän niin ku pyörittää peukaloita sitte kotii?
- 12 Heikki: totta.
- 13 Tvo: tai työt alkaa tai jotain muuta niin..(5 sekuntia taukoa) .. sit tosiaan.. jos löytyis pidempiaikaisempi harjoittelupaikka tai työpaikka kurssin kautta niin sehän olis kaikkien hienointa (äänenpaino lopussa).

Kokonaisuudessaan suostuttelu voi pitää sisällään vetoamista faktoihin ja erilaisiin mahdollisiin ja kuviteltuihin tilanteisiin. Morganin (2004) käsittein suostuttelun strategia on pitkälti sisäistävää puhetta, koska asiakkaan motivaatiota pyritään synnyttämään etsimällä hänestä asioita ja ”ongelmia”, jotta vääränlainen käyttäytyminen korjautuisi viranomaisten näkökulmasta oikeaksi ja motivoituneeksi käyttäytymiseksi.

7.1.2 Asiantuntijuus motivoivan puheen strategiana

Asiantuntijuudella tarkoitan sitä, että työntekijä nostaa itsensä auktoriteetiksi. Tämä ilmenee siten, että työntekijä tietää mistä hän puhuu sekä siinä, että hän omaa syvempää tietoa asiasta. Seuraava aineisto-ote kuvaa kurssin tarjoamista asiakkaalle. Rivillä 1 asiantuntijuutta kuvaa vastaavan kurssin vastuuhenkilönä oleminen. Syvempää tietoa kuvaa se, että työvoimaohjaajan omia asiakkaita on päässyt töihin kurssin avulla sekä se, että kurssi antaisi valmiuksia työnhakemiseen, työpaikan löytämiseen sekä tietoa työelämästä. Rivillä 5 ”niin ku opetella” kuvaa matalaa kynnystä eli että kurssille pääsemiseen ei tarvita erityisiä tietoja ja taitoja. Aineistonäytteestä huokuu myös työvoimaohjaajan innostuminen asiasta.

OTE 7

- 1 Tvo: mut sit mä ajattelin että pitäis lähteä miettimään näitä muitakin vaihtoehtoja.. ja mä olin yhden tälläsen nuorten

kurssin vastuuhenkilö.

- 2 Heikki: joo. (selkeällä äänellä)
- 3 Tvo: niin tota... joka päätty heinäkuun viimeinen päivä niin.. siellä on kaks mun asiakasta sen kurssin avulla.. niin ne on töissä.. nytten. Mä oon ollut nyt ihan silleen.. mä olin tossa lomalla ja sen jälkeen olin jippii, jee.. uskomatonta että nyt mä laitan kaikki mun asiakkaat kurssille että.. heh heh..
- 4 Heikki: heeh heh..
- 5 Tvo: eli tota.. tässä on nyt tarjolla.. (näyttää printtiä asiakkaalle).. se on tällainen nuorten valmentava, kautta ohjaava koulutus eli siellä ei ole niin ku mitään ammatillisia asioita.. niin ku opetella.. vaan pyritään niin ku tavallaan siihen että niin.. se jatkosuunnitelma hahmottuis.. eli töihin, opiskelemaan, sit harjoitellaan työnhakemista ja siellä on työnhakutaitoja.. ja käydään tutustumassa eri paikkoihin.. niin tässä on.. kun syksyllä on aina näitä hurjasti eri koulutuksia.
- 6 Heikki: joo.

Seuraava aineisto-ote jatkuu suoraan edellisestä ja työvoimaohjaaja jatkaa asiantuntijaroolissaan. Rivillä 7 työvoimaohjaaja tuo esille kurssiin liittyvän työharjoittelun plussana eli miksi asiakkaan kannattaisi valita tämä vaihtoehto. Positiivisia mielikuvia luodaan ja kurssin hyödyllisyyttä perustellaan sanoilla ”sit ku tavataan yhdessä..”, ”sit jaetaan niitä kokemuksia” ja ”saattaa syntyä sellaisia ideoita et..”. ja edelleen sanoilla ”saa kuulla niitten muidenki näkemykset ja kokemukset” ja ”ei tarve itte kaikkee kokeilla”. Asiantuntijuuspuhe johtaa onnistuneeseen lopputulokseen ja asiakas ilmaisee kiinnostuksensa. Huomioitava asia on se, että työvoimaohjaajan puhe oli tulevaisuusorietoinutta ratkaisukeskeisellä tavalla (de Shazer), eikä puhe keskittynyt asiakkaan puutteisiin tai ongelmiin. Keskustelun lopputulos on siis onnistunut.

OTE 8

- 7 Tvo: koulutuksessakin tavallaan... mikä siinä sitten hyötyy et tavallaan sit ku näihin sisältyy aina sellaisia lyhytkestoisia työharjoitteluita. Et sit ku tavataan yhdessä sen harjoittelun päätyttyä ja sit jaetaan niitä kokemuksia miten on mennyt niin sieltähän saattaa syntyä sellaisia ideoita et aijaa se olikin kiinnostavaa ja.
- 8 Heikki: Niin.
- 9 Tvo: niin ku et pitäisköhän munkin kokeilla jotain, hakea sinne tai lähteä vaikka opiskelee alaa.. että kun on tollasessa niin saa kuulla niitten muidenki näkemykset ja kokemukset niin ei tarve itte kaikkee kokeilla.
- 10 Heikki: niin, totta.
- 11 Tvo: hmm..
- 12 Tvo: mitä sä tosta, osaatsä ajatella et sä... hakisit?
- 13 Heikki: kyllähän mä varmaan.. mua kiinnostaa.

Seuraavassa kahdessa näytteessä tarkastellaan sosiaalityöntekijän asiantuntijuuspuheen ilmenemistä. Aineisto-otteissa yhdeksän ja kymmenen sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ilmenee

asiakkaan ”asianajajana” (OTE 10) toimimisena sekä velka-asioden (OTE 9) asiantuntijana olemisena. Sosiaalityöntekijä on asiakasta varten ja pyrkii auttamaan häntä.

OTE 9

1 Stt: sitä kannattaa miettiä jos saa pidemmän työsuhteen, pystyykö sitä sitten ruveta hoitamaan jollakin tavoin.. koska noissa vuokravelka-asioissa niin tota, en tiedä miten kaupunki kattoo hoasin velkaa mutta jossain tilanteissa se että... vaikka siitä minimitoimeentulotuesta millä elää niin yrittää lyhentää pienenkin summan mut jos se on säännöllistä, se osoittaa että pitää huolen siitä, yrittää päästä pois veloista, eroon siitä. Että kaupungilla vuokravelka on semmoinen juttu että jos se on varsinkin kaupungille.

OTE 10

1 Stt: täällä työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalihjaajia. Voidaan lähteä miettiä asuntoasioita. Monella on tietysti tietokoneet kotona millä voi jättää asuntohakemuksia. Jos annat luvan ja haluat niin voin soitella vuokra-asuntotoimistoihin..onko mitään toiveita ja pari sanaa kerron... että esim. sinä olet meillä asiakkaana ja mietitään koulutussuunnitelmia ja kerron asumistilanteestasi ja sillä tavalla yritän puoltaa hakemustasi.. kun sä kerroit että sulla on vuokravelkaa niin ehkä kysäistä sieltä onko näillä hoasin vuokravelloilla vaikutusta.. siihen hakemukseen.. ja tota sitten meillä on psykologi täällä joka auttaa esim. ammatinvalinta-asioissa ja sitten jos olet kiinnostunut työterveyshuoltotyyppisestä tarkastuksesta, niin sulla on mahdollisuus varata aika sinne.. siinä lähetään siitä minkälaiseksi kokee itse oman työkykynsä.. tavallaan ollaan saman katon alla.

Seuraavaksi tarkastelen työvoimaohjaajan asiantuntijuuden ilmenemistä kahden peräkkäisen asiantuntijuuspuheen kautta, jotka ovat eri haastatteluista. Aineisto-otteessa yksitoista työvoimaohjaaja puhuu kuntoutuksen asiantuntijana ja perustelee asiantuntijuuttaan työkokemuksellaan. Aineisto-otteessa kaksitoista työvoimaohjaaja puhuu asiakkaalle työharjoittelusta ja oppisopimuksesta. Asiantuntijuus muodostuu oman substanssialan syvällisestä osaamisesta, mihin asiakas on tyytyväinen.

OTE 11

1 Tvo: on meillä vaikka mitä.. mulla itsellä on paljon asiakkaita, joilla on työkyvyn rajoitteita ja olen paljon ollut mukana työkyvynarvioinneissa ja kuntoutuslaitoksissa näiden terveysasioiden kanssa, ne on ihan tuttuja asioita ja mut eihän sun diagnoosis.. mutta näihin määrättäytyihin joita karsii pois mutta on paljon muitakin aloja sitten.

OTE 12

- 1 Tvo: hmm.. sehän se siinä oppisopimuskoulutuksessa on että.. ensin pitäis olla työpaikka. Että ensin se työpaikka ja sitten oppisopimustoimistossa se sopimus ja työpaikka on se lähtökohta ja se tarkoittais sitä että sä saat palkkaa.. saisit palkkaa..se olis työsuhte ja sitten oppisopimustoimiston ja työnantajan kanssa sovittais...
- 2 Timo: joo, tota..siinä että.. mä en tiedä teidän toimintamallianne.. sen suhteen että.. jos olis tällöinen yksityisyrittäjä jonne pääsis puhumalla sisään.. niin laskisitko te sen vaikkapa työhön perehdyttämiseksi?
- 3 Tvo: niin, sä voisit mennä, sanotaan aluksi sinne vaikkapa työharjoitteluun..tai työkokeiluun kun sulla on tossa toi työkyvyn rajoite. Työkokeilu vois olla kuukausi, max puol vuotta, työelämävalmennus, se on niin kuin työharjoittelu, voisi olla kuus

kuukautta max, voisi olla lyhyempikin ja. Se ei ole työsuhte, että siitä ei tule työnantajalle mitään kustannuksia. Me maksetaan kaikki vakuutukset ja kaikki.. sä saisit 8 euroa jos sä menet työkokeiluun, työelämävalmennukseen, työharjoitteluun.. niin 8 euroa verottomana jokaiselta työpäivältä tän työmarkkinatuen lisäksi. Että se on se korvaus mikä tulee, mutta siinä on se pointti että työnantaja.. sä voisit itse myydä sille työnantajalle ja itsekin tietäis että onks tää se mun juttu? Että semmosii mahdollisuuksia on..

- 4 Timo: no pitää funtsia, kesän aikana ehtii käydä noita läpi.
- 5 Tvo: joo ja, ihan mikä ala tahansa. Siinä tehdään vaan sopimus sen työnantajan kanssa että... ja sitten se työkokeilukin on semmoinen turvallinen. Niin kuin se nimikin sanoo että, onks tää se mun juttu. 4 tuntia on minimi päivässä ja 8 tuntia on maksimi työelämävalmennuksissa ja työkokeiluissa.. ja kuukaudesta kuuteen kuukauteen.
- 6 Tvo: ja pyydä siltä lääkäriltä lausuntoa ja funtsi näitä juttuja kesän aikana.
- 7 Timo: kuulostaa hyvältä.

Seuraavassa aineisto-otteessa asiantuntijuus näyttäytyy toisenlaisessa valossa. Aineisto-otteessa 13 asiantuntijuus näyttäytyy erilaisena siitä syystä, että rivillä 3 työvoimaohjaaja ei selvästi vastaa asiakkaan toiveeseen. Asia tulee kyllä selväksi pitkän asiantuntijapuheen jälkeen, mutta työvoimaohjaaja olisi voinut kysyä asiakkaalta esimerkiksi: Miten ajattelit että atk-ajokortti auttaisi tilanteeseesi? (ks. de Shazer 1995). Kysymällä asiakkaan toiveesta lisää, työntekijä olisi saanut lisää tietoa asiakkaan tavoitteista, toiveista ja erityisesti asiakkaan antamista merkityksistä asialle. Asiantuntijuuksipuhe voi siis palvella vain viranomaista tavoitteita ja tarpeita.

OTE 13

- 1 Tvo: no mitä sä haluat?
- 2 Timo: atk-ajokortti olis hyvä..
- 3 Tvo: meillä on työvoimapolitiittista koulutusta. Näitä on aika vähän... pelkkiä atk-koulutuksia on aika vähän. Tietyst kurssit muuttuu. Atk-kurssit ovat muuhun.. työnhakuun liittyviä. Tietyst aina on hyvä atk:ta käydä. Nyt ei työvoimapolitiittisena koulutuksena atk-ajokortteja. Ne on johonkin koulutukseen liittyviä.. niitä voi esim. Helsingin työttömissä suorittaa.. se tietyst maksaa.. säkään et kovin pitkälle tällä atk:lla kun ajattelee sun työhistoriaa.. sä oot nyt 30 ja sä oot ollut rakennustyöntekijänä.. jos sä koulutusta ajattelisit.. ootsä koskaan ajatellut ihan ammatillista koulutusta?
- 4 Tvo: meillähän on esim. koulutuksella ammattiin- kurssi. Vois sitä miettiä esim. syksyllä. Mä annan sulle tästä esitteen. Sä oot just oikean ikäinen. Se on 30 - 45 vuotiaille. (lukee esitettä) Siinä on kartoitusjakso ja sen jälkeen vois miettiä tulevaisuuden alaa..että tämmösii kursseja olis. Että alkais sitä pohjaa luomaan..
- 5 Tvo: että kun ajattelee että kun sä haet paikkoja niin työnantajat kysyvät mikä koulutus sulla on, mitä sun työhistoria on? Niin sä olet kuitenkin vielä nuori niin tällaisella vois ihan aloittaa.. kartoittaa kurssilla. Mä annan tän esitteen. Tänne mennessä pitää olla motivoitunut. Tämä on yksi mahdollisuus. Tietyst siinä on ensin kartoitusjakso.
- 6 Timo: hmm..
- 7 Tvo: kun sä puhuit siitä atk-ajokortista. Se ei vielä riitä mihinkään atk-alan hommiin. Tietyst johonkin toimistotöihin.. sitä tarvis olla muutakin koulutusta..
- 8 Timo: joo en mä sitä ajatellut... joka paikassa tarvii..
- 9 Tvo: joo ihan totta. Se on joka miehen taito, mutta meillä ei niitä kursseja ole ihan sellasena. Sitten pitäis ihan jossain Helsingin työttömissä. Siellä voi niitä osina suorittaa.

Työvoimaohjaajan ja asiakkaan välisen haastattelun (OTE 13) palautelomakkeessa asiakas toteaa

että ”olin odottanut ja toivonut kurssittamista haastattelun tuloksena, mutta puutteellisten tietojeni vuoksi odotukseni olivat liian korkeat”. Muilta osin asiakas oli tyytyväinen haastatteluun. Työvoimaohjaaja toteaa lomakkeessaan että asiakkaan tilanteesta on epävarma kuva. Asiakkaan työkykyisyys epäilyttää ja hän toivoisi asiakkaan terveydentilasta lääkärinlausuntoa, joka voisi hänen mukaansa tuoda faktaa tilanteesta.

7.1.3 Pakottaminen motivoivan puheen strategiana

Pakottaminen on vahva ilmaus ja vuorovaikutustilanteessa se on vallankäyttämisen strategia. Pakottaminen näyttäytyy aineistossa epäsuorina ja suorina strategioina. Suoraa pakottamista on työttömyys- ja sosiaaliturvan vastikkeellistaminen. Työttömän odotetaan toimivan tietyllä tavalla että hän ei menetä työttömyysetuuksiaan (ks. Karjalainen 2011). Työttömällä ei myöskään ole mahdollisuutta vaikuttaa sopimuksen sisältöön (ks. Sol & Westerveld 2007; Sorainen 1998). Epäsuoraa strategiaa edustavat tarjoukset, joista ei tiedä, miten niistä voi kieltäytyä. Ensimmäinen aineisto-ote koskee yhteishakua ja kurssille hakeutumista. Asiakas on alle 25- vuotias ammattikouluttautumaton työnhakija ja on sen vuoksi velvoitettu hakemaan yhteishaussa opiskelemaan. Työntekijä pyrkii motivoimaan asiakasta kurssille sen perusteella, että asiakas saisi työmarkkinatukioikeutensa takaisin. Toisin sanoen asiakkaan työmarkkinatuessa olevat karenssit purkautuisivat asiakkaan ollessa aktiivinen ja motivoitunut. Rivillä 16 työvoimaohjaaja vaatii asiakkaan tuomaan seuraavalla kerralla täytetyn kurssihakemuksen tai esittämään ”kunnon perustelun”. Työvoimaohjaaja ei yksilöi miten asiakas voi kieltäytyä tästä ja yksilöimättömyys näyttää olevan toimiva pakottamisen strategia, koska asiakas ei tiedä millä perusteella hän voisi kieltäytyä tarjouksesta. Asiakas siis myöntyy ”sopimukseen”, joka vaikuttaa tutkielman tekijästä näennäiseltä.

OTE 14

1 Tvo: tässä tulee tietysti tulee toi yhteishaku taas.. käynnistyy 5.9.

2 Heikki: hmm..

3 Tvo: tietysti syksyllä se on paljon suppeampi se tarjonta..

4 Heikki: niin, se on kyllä totta.

5 Tvo: hmm.. periaatteessa työttömyysturvaa ajatelleen.. sun pitäis hakea siinäkin.. esim. sanotaan näin että toi.. kurssi kestää 1,5 kuukautta. Sanotaan että sä oot reilu kolme kuukautta työharjoittelussa, niin sä saisit takaisin oikeuden työmarkkinatukeen.

6 Heikki: hmm..

10 sekuntia taukoa

- 7 Tvo: mä ite näkisin sen että sulle ehkä hahmottuis jotain muutakin.. olisko sit jotain.. jotain varastoja.. tietokoneiden lisäksi. eihän tollanen kauaa kestä.
- 8 Heikki: niin.
- 9 Tvo: sähän et sellaista aikaisemmin käynytään.
- 10 Heikki: een. Ei tuu vielä ainakaan heti mieleen..
- 11 Tvo: ei ainakaan meidän tietojen mukaan..
- 12 Heikki: en oo käyny.
- 13 Tvo: eihän siinä voi sitten mitään jos ei nappaa.. niin..
- 14 Heikki: hmm..
- 15 Tvo: helpompi lopettaa... mut tota kokeilisit.
- 16 Tvo: mitä sulla.. sovittaisko nyt sillä lailla että mietit tota asiaa.. sitte.. ens kerraks palautat mulle hakemuksen.. tai sitten joku kunnan perustelu sille että..
- 17 Heikki: heh.
- 18 Tvo: mikset hae.. eikä vain että ”en tiää, ei kiinnosta” heh.
- 19 Heikki: joo. Tehään vaikka niin.
- 20 Tvo: joo.

Haastattelun loppupuolella työvoimaohjaaja palaa kurssiasiaan vielä kerran. Työvoimaohjaaja esittää, että pakottaminen motivoisi asiakasta aktiivisuuteen toisessakin asiassa eli työharjoittelupaikan löytämisessä. Harjoittelupaikan löytäminen on asiakkaan vastuulla mikä kuvaa aktivointipolitiikan käytäntöjä. Lain ja viranomaisohjeiden kautta ohjataan työttömän käyttäytymistä sekä osa palveluihin pääsemisestäkin siirretään asiakkaan omalle vastuulle.

OTE 15

- 1 Tvo: joo. tehdään sitten niin että sovitaan seuraavasta tapaamisesta.. ja ota kurssihakemus mukaan seuraavalla.. Palauta kurssihakemus täytettynä niin sitten mä kirjoitan puoltavan lausunnon.. valitkaa tämä hakija ja.. sitten se menee työkkäriin vastuuhenkilölle.. jos et jostain syystä ajattelet.. tai et hae niin mulle pitää sitten esittää kunnan syy.
- 2 Heikki: joo.
- 3 Tvo: et tavallaan se.. niin ku.. sulla on en mä halua tälläseen koulutukseen niin sä ehkä ponnekkaammin etsit sitä työharjoittelupaikkaa..
- 4 Heikki: niin.
- 5 Tvo: tällanen taka-ajatus takana.. heh.
- 6 Heikki: heh heh. Niin.

Palautelomakkeessaan (OTE 15) työvoimaohjaaja kirjoittaa, että tuloksena on toivottavasti

seuraavalla kerralla jätetty kurssihakemus. Hän toivoo, että uhka perustelun esittämisestä kannustaa asiakasta etsimään harjoittelupaikkaa aktiivisemmin. Asiakas kirjoittaa palautelomakkeessaan, että hänen suhtautumisensa työnhakusuunnitelmaan ”on vähän ristiriitainen”. Toisaalta hän toteaa, että sovitut tavoitteet auttavat työllistymisessä. Työntekijä ja asiakas eivät ole varsinaisesti tehneet työnhakusuunnitelmaa (sisältäen muun muassa tavoitteet, suunnitelman vaiheet ja vastuut) allekirjoituksineen, mutta asiakas on ilmeisesti mieltänyt suullisen sitouttamisen kurssille hakemiseen suunnitelmaksi eli sopimukseksi. Asiakkaan antaman palautteen mukaisesti tehty sopimus on tässä vaiheessa Sol & Westerveldin (2007) käsittein ilmaistuna näennäissopimus.

Seuraavalla tapaamiskerralla asiakas palauttaa kurssihakemuksen työntekijälle ja aineisto-otteesta (OTE 16) nähdään rivillä 4 asiakkaan myöntäminen, että kurssille tuli haettua pakkona, sitouttamisen kautta. Asia verhoutuu naureskelun alle, joka sisältyy pakottamisen strategiaan.

OTE 16

- 1 Tvo: mut koetsä nyt itte kansa tän että on tää kurssi on nyt tässä.
- 2 Heikki: heh, joo.... heh vakuuttavaa.
- 3 Tvo: niin. En mä tiä.. oli pakko hakee. Heh..
- 4 Heikki: niin.
- 5 Tvo: en mä tiä onks täs muuta.. et tota... jäädään vaan kiltisti odottelemaan..
- 6 Heikki: joo.
- 7 Tvo: ajan kulumista.. lokakuuta et. Vois tehdä sillä tavalla et yhden kerran tota näkis tossa.. käydään vaan läpi nää.
- 8 Heikki: joo.
- 9 Tvo: käytännöt asiat. Sitä et.. Valmistautuminen ekaan viikkoon..

Palautelomakkeessaan työvoimaohjaaja kirjoittaa, että ”ilman edellisellä kerralla tehtyä sopimusta asiakas olisi tuskin jättänyt hakemusta”. Asiakas kirjoittaa palautelomakkeessa suhtautumisesta työnhakusuunnitelmaan: ”Vielä vähän niin ja näin”.

7.1.4 Motivaatiodiskurssin yhteenveto

Motivaatiodiskurssi pitää sisällään monia eri puheen ja keskustelun tekniikoita ja strategioita. Keskustelu on tutkielman tekijän mielestä niin korostetulla työntekijän hallitsemaa, että sitä on

vaikeaa sanoa tasapuoliseksi keskusteluksi. Edeltä tiedämme, että työttömän käyttäytymistä koskevaa lainsäädäntöä (ks. Karjalainen ym. 2011) on kiristetty ja tämä heijastuu työttömän käyttäytymiseen, asemaan ja toimintavaihtoehtoihin. Lisäksi paternalistisen optimismin taustalla on horjumaton usko siihen, että palvelu kuin palvelu auttaa jokaista asiakasta. Keskitalo (2008) puhuu paternalistisesta optimismista, jolla tarkoitetaan sitä, että työhaluttomia tulee osallistaa. Paternalistit näkevät tärkeänä, että luodaan tukea aktiiviselle käyttäytymiselle, tulokannustavuudelle ja bonuksille, joilla ohjataan kohti haluttavaa käytöstä. (Keskitalo 2008, 29.) Motivaatiodiskurssissa työttömän asema on korostetun alisteinen, hänellä ei ole sopimusvapautta (Sorainen 1998; Kröger 1995), vaan työtön joutuu valitsemaan rajoitetuista vaihtoehdoista. Motivaatiodiskurssin strategiana tämän aineiston perusteella on suostuttelu, pakottaminen, vetoaminen auktoriteettiin ja asiantuntijuuteen sekä asian konstruoiminen faktaksi.

Työvoimaohjaaja sai asiakkaan kiinnostuksen heräämään asiantuntijuuspuheella. Asiantuntijuuspuheeseen liittyi asian konstruoiminen faktaksi, josta esimerkkeinä olivat ”ilman koulutusta on vaikea työllistyä”, ”ilman työharjoittelukokemusta on vaikea tehdä päätöksiä ammatinvalinnasta” ja ”työharjoitteluun tai koulutukseen osallistuminen ehkäisee yksinäisyyttä, toimettomuutta ja passivoitumista”. Erityisesti asiakkaan kiinnostumiseen vaikutti asiantuntijuuspuheeseen liittynyt muiden asiakkaiden työllistymiset ja koulutukseen pääsemiset. Suostuttelustrategiassa perusteluina käytettiin aineisto-otteissa rahaa, läheisten tyytyväisyyttä, yksinäisyyden välttämistä ja niin edelleen. Suostuttelu ei ollut tehokas strategia motivoimisen välineenä. Puhetyyli keskittyi asiakkaan puutteisiin, ongelmiin ja oli syyllistävääkin. Se oli sisäistävää keskustelua (ks. Morgan 2004) vaikka välillä työvoimaohjaaja pyrki etsimään asiakkaan vahvuuksia ja poikkeuksia tarinaan (ks. de Shazer 1995). Pakottaminen motivaatiodiskurssin strategiana pakotti asiakkaan hakemaan kurssille, mutta syntynyt sopimus on Sol & Westerveld (2007) ja Keskitalo (2008) mukaan näennäissopimus, koska asiakkaalla ei ole vapaan valinnan mahdollisuutta eikä vaikutusvaltaa sopimuksen sisältöön. Pakottamisen epäsuoraan strategiaan kuuluu vaihtoehdottomuus, koska aineisto-otteen mukaan asiakkaalle ei kerrottu miten tarjouksesta voi kieltäytyä.

Asiakkaan asema motivaatiodiskurssin suostuttelu- ja pakottamispuheessa on alisteinen ja vastaanottava. Asiakas vastaanottaa tiedon siitä, mitkä palvelut soveltuvat hänelle ja asiakkaalle jää vaihtoehdoksi hyväksyä tai kieltäytyä tarjouksista. Asiakkaalle ei aineiston perusteella jäänyt vaihtoehtoja muotoilla palvelutarjouksia. Hän sai epämääräisen tiedon siitä, että jotkin muut asiakkaan ovat työllistyneet palvelujen kautta. Suostuttelu- ja pakottamispuheessa korostuu se, että

se oli vain työvoimaohjaajan ja asiakkaan välinen haastattelu. Voidaan päätellä, että aktivoinnin sävyttämä motivointipuhe valuu alaspäin lainsäädännöstä ja hallinnon tulkintaohjeista (työttömyysturvalainsäädännön soveltaminen) työntekijän motivointipuheeseen. Näin ollen motiivoinnin diskurssien tulkinnat eivät jää vain haastattelutilanteeseen, vaan ne heijastavat instituutioiden rakenteita, lainsäädäntöä, paikallishallinnon ohjeita, työikäntäntöjä ja niin edelleen.

7.2 Vuorovaikutuksen ongelmat -diskurssi

Vuorovaikutuksen ongelmat- diskurssissa korostuvat yhteistyön ongelmat sekä kahden viranomaisen välillä että viranomaisen ja asiakkaan välillä. Yhteistyön ongelmia kuvaavaa diskurssia esiintyy yhteensä kolmessa Timo-asiakkaan ja häntä palvelleiden viranomaisten välisissä haastatteluissa. Tutkimushaastattelut alkavat asiakkaan ensimmäisestä henkilökohtaisesta käynnistä palvelukeskuksen alkuinfon jälkeen. Timon vastaanottavat hänen oma sosiaalityöntekijänsä (Stt) ja työvoimaohjaajansa.

Johdannon yhteistyön ongelmiin tuo aineisto-ote, joka kuvaa yksilötasolla sekä organisaatiokulttuurin tasolla viranomaisten erilaisia näkökulmia työttömän kohtaamiseen. Aineisto-otteesta selviää se, että työvoimaohjaaja on työhallinnon viranomaisena kiinnostunut (rivit 1 - 5) siitä, mitä työtä asiakas on hakenut ja onko hän ollut työnhaussa aktiivinen. Työvoimaohjaaja on myös kiinnostunut asiakkaan selityksestä omaan työttömyyteensä. Sosiaalityöntekijä on puolestaan kiinnostunut siitä, miksi asiakas on kiinnostunut juuri siitä työstä, mikä häntä kiinnostaa ja jota hän hakee. Sosiaalityöntekijän kysymys rivillä 9 kuvaa pyrkimystä saada asiakasta kertomaan syvemmin kiinnostuksen kohteistaan sekä tavoitteistaan. Rivillä 11 ”Sä osaat?” kuvaa arvostavaa kysymystä ja toteamusta. Sosiaalityöntekijän sanomat asiat pyrkivät tasoittamaan valta-asemia, jotka nousevat siitä, että asiakasta vastassa on kaksi viranomaista kyselemässä ja keskustelemassa hänen kanssaan. Sosiaalityöntekijän puheenvuorot vievät keskustelua työnhausta merkityksestä kohti rikkaampaa, ulkoistavaa puhetta (Morgan 2004).

OTE 17

- 1 Tvo: että paras työikä työntantajien , mutta tietyst ammattitaitoo ja sitten sulla on aika vähän tota työkokemusta mutta jos sulla on sit semmoista mitä meillä ei ole että sulla on 1998 sä olet ollut kuukauden.... jossakin kaupungin puistotöissä ja Ja sit sä olet 2003 tos on pari kuukautta rakennustyöntekijänä ja sit sä olet käynnyt työnhakukurssin 2004. Että... Mikä sun oma näkemys on että... ei oo töissä ollut.. taikka et ole hakenut töitä.. oletsa hakenut töitä?
- 2 Timo: siis mullahan on työnhaku päällä mutta en mä sano että nä oon mikään aktiivisuuden huippu ja esimerkillinen tapaus olen.

- 3 Tvo: mitä töitä sä olet hakenut?
- 4 Timo : enpä erikoisemmin mitään.. Ei mulla .. mitään suurempia urasuunnitelmia ole.
- 5 Tvo: niin mitä sä elämältäs.. mikä mikä sun elämän... kun ajattelee että mitkä sun tavoitteet olis sitten? Mistä päästä sit alettais?
- 6 Timo : tietysti pitkällä tähtäimellä mä haluaisin sepäks, takorautasepäks ja mä olen jo kerran ottanut yhteyttä takomoon ja alustavasti oli puhetta oppisopimuskoulutuksesta. Mulla on nyt jäänyt yhteydenotot vähemmälle eli se sano että tällaista tarvittais.
- 7 Tvo: missä päin tää seppä oli?
- 8 Timo : järvenpäässä. Mä en nyt.. Helsingissä mä yritin kaikkialle mutta ne tilat ei täyttäne jotain.. ei niissä ollut sosiaalityötiloja tai juoksevaa vettä tai jotain tällaista. Ei ne ollut asianmukaisessa kunnossa ja ne ei voinut ottaa mua..
- 9 Stt : mikä sua kiehtoo sepän ammatissa? Ootsä sitä harrastanu tai jotain?
- 10 Timo : no mä oon nuorena poikana takonut niin tota.
- 11 Stt : sä osaat?
- 12 Timo : en mä nyt sanois että osaan.. muuten mä perustaisin oman firman..
- 13 Stt : niin joo. Mut kuitenkin. Joo.

7.2.1 Työntekijöiden keskinäinen dialogi ei toimi

Seuraavassa aineisto-otteessa tarkastelen tilannetta, jossa työntekijöiden keskinäinen dialogi ei toimi. Aineisto-otteesta (OTE 18) nähdään, että rivillä 12 työvoimaohjaaja vaihtaa aihetta aivan yhtäkkiä. Toinen merkittävä asia on se, että rivillä 13 asiakkaan esittämää toivetta ja tavoitetta työvoimaohjaaja ei huomioi ollenkaan, vaan alkaa luettelontyyppisesti esitellä palveluita. Työntekijä olisi voinut kysyä asiakkaalta esimerkiksi: minkä ammattialan kurssia olit ajatellut? (ks. de Shazer 1995.)

OTE 18

- 1 Tvo: miten sulla tota nyt nää.. tietysti sä oot täällä työkkärissä... ootsä sosiaalitoimiston asiakas muuten?
- 2 Timo: oon.
- 3 Stt: ketä työntekijää sä oot tavannut?
- 4 Timo: en mä oo, mä oon etuuskäsittelyryhmässä, mä toimitan laput sinne.
- 5 Tvo: ai jaa..
- 6 Stt: sitten sä haet kirjallisesti sieltä..
- 7 Timo: joo.
- 8 Stt: joo.
- 9 Stt: koska sä oot viimeksi tavannut sosiaalityöntekijää?
- 10 Timo: oliskohan ollut viime vuoden puolella.. en ihan tarkalleen muista, mutta olettaisin että..

- 11 Stt: joo..
- 12 Tvo: nyt kun sä olet tietyst tässä meillä on nää palvelut tavallaan vähä.. työkkärissä on aina eri virkailijoilla käy muutaman kerran vuodessa, että tässä pystytään paljon intensiivisemmin.. ja jossain vaiheessa varmaan kannattais joku suunnitellaakin tehdä.. mutta sehän se mitä sä itse haluat ja oliko tämä työkyvyn, sosiaalipuolen.. arviointia vai ihan työhallinnon toimenpiteitä ja.. mistä tästä lähdetään että ?
- 13 Timo: mä voisin tietysti kurssittaa itseni jos se on jollain tavalla mahdollista?
- 14 Tvo: on meillä kaikenlaisia työnhakukursseja, kaikenlaista erilaista työvoimapolitiittista koulutusta, on sit ihan semmoista ohjaavaa koulutusta et se on niin kun tavallaan.. että kuinka, mihinkä ammattiin? Mut sitten on näitä rekry-koulutuksia, mut tietyst niihin on aina hakijoita ja.. ihan.
- 15 Tvo: ootsä hakenut muuten mihinkään koulutukseen?
- 16 Timo: en oo.
- 17 Tvo: sä oot hakennut (katsoo koneelta) yksittäisenä koulutuspaikkana 2002. Mikäköhän se on? Adulta ollut kouluttajana. Muistuuks mieleen?
- 18 Tvo: sit sä oot hakenut tonne auto ja vv-ehostaja 2003. se on ollut...kai joku..
- 19 Timo: en mä muista.
- 20 Tvo: joo.

Seuraavasta aineisto-otteesta nähdään, että sosiaalityöntekijä palaa asiakkaan esille nostamaan tavoitteeseen ja vie keskustelua eteenpäin. Rivillä 2 työvoimaohjaaja huomioi ensimmäistä kertaa keskustelussa sosiaalityöntekijää ja kysyy tämän mielipidettä. Sosiaalityöntekijä huomioi, että asiakas oli aiemmin esittänyt toiveen, tavoitteen, johon ei keskustelussa tartuttu. Sosiaalityöntekijä ohjaa keskustelun terveysteemaan ja siihen miten sairaus ja sen hoito yhdistyy ammatin hankkimiseen ja tuleviin mahdollisiin työtehtäviin.

OTE 19

- 1 Tvo: sä et oo sitten missään.. kun sä kerroit niin hakenut muita kuin sepän paikkoja.. sulla on täällä hakuammatteina puistotyöntekijän ja sekatyöntekijän työt.. Kuis kaun sä oot täällä työhallinnon asiakkaana ollut? 2003? Puuttuks täältä jotain vanhoja? Oletsä kuitenkin koko ajan Helsingissä asunut? Olethan, 1994 on joo asiakkuutta joo. 1994...joo.
- 2 Tvo: mitäs mieltä sosiaalityöntekijä on?
- 3 Stt: pitäis miettiä mihin me tästä lähetään pyrkimään..
- 4 Tvo: niin, siitähän se.. sinustahan se on kiinni. Me ollaan täällä vain tukemassa.
- 5 Stt: sulla on aika selkeä toive. Onko lääkärin kanssa puhuttu yhtään siitä että sun sairaudesta että siitä olis jotain estettä esim. toimimiselle sepän ammatissa? Fyysisestihän se on rankkaa.. tai en mä tiedä..
- 6 Timo: ei oo ollut puhetta, mutta tota niin, käsittääkseni ei. Sehän selviää seuraavalla tarkastuskerralla.
- 7 Tvo: onks sulla jatkuvaa, kuinka usein sä käyt?
- 8 Timo: joo, mun pitää käydä kontrollissa.

Asiakkaan esille nostamaan selkeään tavoitteeseen kurssittamisesta palataan vasta haastattelun

loppupuolella sosiaalityöntekijän aktiivisuuden ansiosta. Sosiaalityöntekijä aloittaa keskustelun kysymällä asiakkaalta hänen toiveistaan ja asiakas innostuu tästä. Keskustelu ei johda kuitenkaan selkeään lopputulokseen, koska työvoimaohjaaja ulkoistaa koulutuksen etsimisen rivillä 10 asiakkaan vastuulle. Aineisto-otteesta käy ilmi että työvoimaohjaaja ei ole perillä siitä, missä ja miten putkimiehiä koulutetaan ja hän ei lupaudu selvittämään sitä asiakkaalle. Tämä kuvaa aktivointipolitiikan käytäntöjä, jossa asiakkaan vastuulle säilytetään velvollisuus löytää soveltava koulutus ja/tai työpaikka. (Karjalainen 2011; Keskitalo 2008.)

OTE 20

- 1 Stt: mä haluaisin vielä puhua lisää, kun sanoit että voisit kurssittaa itseäsi.. mitä ajattelit siitä?
- 2 Timo: esim. ensiks vois hitsauspohja kun mulla on aika hyvä, niin päivittää ajan tasalle..
- 3 Tvo: joo.. onhan näitä..
- 4 Timo: ja toinen on noi putkimiehen hommat kun niitä on.. niitä mä oon viimeks tehnyt, putkimiehen apulaisena ollut..
- 5 Tvo: no putkimiehistä on kyllä.. niistä on puutetta kyllä. Jos vain on ammattitaitoa, niin sillä alalla on töitä..todennäköisesti. katon.. kyllä täällä jotain on.. nyt ei ole yhtään.. hitsausta on.. aika vähän on kursseja. Talo –ja rakennus ja pintakäsittelyalan , lattanpäällystäjän rekry-koulutus, se on amiedun.. kyllä näitä hitsausalan on ollut, mutta nyt ei ole yhtään hitsausalan kurssia.. taukoa...
- 6 Timo: se olis kuitenkin sinnepäin jo..
- 7 Tvo: niin olis joo. Kun sulla on siitä kokemusta joo.. se on tietys hitsauksessa, esim. tuolta jostain masayartsilta tai telakalta niin on työttömii paljon kyllä, mutta putkiasentajilla on kuulemma töitä mutta.. (hiljaa) tavallaan koulutusta tarvittais.
- 8 Tvo: aika vähän näitä. ootsä käynyt meidän nettisivuilla?
- 9 Timo: joskus viime vuoden puolella ehkä..
- 10 Tvo: mutta et oo tänä vuonna käynyt...että kyllä se näin on. Voi käydä kirjastossa tai meidän päätteillä käydä, niitä voi käyttää. Tietysti näille kursseille, niille ei pääse jos ei hae.. ja sekään .. täytyy olla ihan rehellinen että aina se ei tarppää kyllä ekaa kertaa näille kursseille.. hakijoita on paljon enemmän..
- 11 Stt: koulutetaanko putkimiehiä työvoimapolitiittisena koulutuksena?
- 12 Tvo: niin, joo, ei. (hiljaa) Nyt ei ainakaan ollut. Tietyst se...se asiassa mä en oikein tiedä miten ne..(hiljaa) valmistuu sitten.
- 13 Tvo: onks sulla ajokorttii muuten?
- 14 Timo: ei ole.
- 15 Tvo: ei oo. Joo.
- 16 Tvo: sekin on jo jonkin verran.. se on näissä rakennusalan hommissa se on tietyst aina näillä työmailla, siellä ajokortti on yks kyl..hmm.
- 17 Tvo ja Stt: kyl se on..

Seuraavana esitän aineisto-otteen (OTE 21), jonka sisältö käsittelee keskustelun aiheen keskeyttämisestä, joka rikkoo yhteisen dialogisen keskustelun. Aineistonäytteestä nähdään, että rivin 22 jälkeen asuntoteeman käsittely jää kesken ja teemaa vaihdetaan yhtäkkiä. Asuntoteema

vaihtuu työvoimapolitiittisen toimenpiteen aikaiseen ylläpitokorvaukseen, jonka työvoimaohjaaja nostaa keskusteluun. Keskustelu jatkuu aineisto-otteen ulkopuolella muihin työhallinnon asioihin. Teeman keskeyttäminen haittaa yhteisen tarinan ja merkityksien muodostumista, kun yhden asian käsittelystä siirrytään yhtäkkiä toisen asian käsittelemiseen.

OTE 21

- 1 Tvo: miten toi sun asuntotilanne?
- 2 Stt: sä kerroit että sä asut sun enon luona. Kerro, miten tähän tilanteeseen on tultu?
- 3 Timo: tota, tulee puoltoista vuotta. Mä erosin, tota. Sit tota .. yleensä se on kai mies joka lähtee kävelemään
- 4 Stt: että sä asuit yhdessä puolison kanssa?
- 5 Timo: joo
- 6 Stt: ja tota, sä läksit.. oliko tää asunto sitten yhteinen asunto vai?
- 7 Timo: ei vaan siis.. hänen työnantajan kautta
- 8 Stt: just joo. Ja tota, sit sä muutit, erosit?
- 9 Stt: joo. No tota miten sä oot etsinyt asuntoa?
- 10 Timo: joo. Mä oon jonossa, mutta mähän oon siellä pahnna pohjimmaisena.
- 11 Stt ja Tvo: joo.o
- 12 Stt: eli sulla on asuntohakemukset vireillä.. Missä kaikkialla?
- 13 Timo: ei oo kuin kaupungilla. En mä oo mitään kiirettä pitänyt et tässä on mennyt sekoillessa puoltoista vuotta.
- 14 Stt: niin..
- 15 Tvo: pitääkö se nykyisin uusia aina? Eikö se pidä uusia
- 16 Timo: puolentoista vuoden välein
- 17 Stt: sä tiedät et se on vireillä, voimassa?
- 18 Timo: tiedän, tiedän
- 19 Stt: joo.. tietyst siinä vois miettiä sitä että ...hakisko muualta sitä asuntoa?
- 20 Timo : joo, siis toki vapailta markkinoilta, siellä on kyllä ihan kohtuuhintaisia ja poikamiehelle sopivia.. mut siinä asiaa auttais jos olis vaikka koulutuksessa tai työssä
- 21 Stt ja Tvo: hmm..
- 22 Tvo: koulutuksessa jos sä olisit , sä saisit 8 euroa... lisää verottomana
- 23 Timo: lisää
- 24 Tvo: joka ei sitten vaikuttais asumistukeen... vai saat sä sitä?
- 25 Timo : saan mä just omavastuun verran
- 26 Tvo: Joo.. sä oot tänne laittanut

Sosiaalityöntekijä ottaa esiin keskeytyneen asuntoteeman seuraavassa aineisto-otteessa. Aktiivinen sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että asuntoteema käydään loppuun asti lävitse. Sosiaalityöntekijä on kiinnostunut asiakkaan elämästä ja pyrkii auttamaan asiakasta velka-asiaassa.

OTE 22

- 1 Stt: Mä vielä siihen asuntoasiaan.. jäi vähän kesken.. mut et.. se on ihan totta että yksityisiltä markkinoilta kun sä haet asuntoa niin ne saattaa kysyä oletko töissä, mikä sun työnantaja on.. tai näin.. mutta ei kaikki. Mut se mikä on yks kysymys on se että mikä kysytään.. on luottotiedot. Onko sulla ulosotossa velkaa? Onko luottotiedot kunnossa?

Vuorovaikutuksen ongelmiin liittyy teeman keskeyttämisen lisäksi työntekijöiden keskinäinen puhuminen toistensa päälle. Seuraavasta aineisto-otteesta nähdään, miten työntekijöiden keskinäinen päälle puhuminen haittaa yhteistä dialogia ja merkitysten muodostumista. Aineisto-ote kuvaa työntekijöiden erilaisia lähestymistapoja. Työvoimaohjaaja mainitsee uudemman kerran hanttihommat eli työllistämistukityöt ja puhuu asiantuntijaroolissa liiankin suurella informaatiomäärällä eri toimenpiteistä ja vaihtoehdoista. Sosiaalityöntekijä lähestyy asiaa konkreettisemmin ja henkilökohtaisella tasolla asiakasta. Asiakas kohtaa työvoimaohjaajan asiantuntijuusroolin ja sosiaalityöntekijän henkilökohtaistavan roolin.

OTE 23

- 1 Tvo: sä voisit miettiä nyt tässä sitten mitä tässä tuli.. jos on tarvetta joskus.. niin me voidaan järjestää työkyvynarviointeja.. sä voisit jutella kun sä menet sinne kontrolliin seuraavan kerran.. niin kuin sosiaalityöntekijä sanoi. Sulla on varmaan myös itsellä käsitys.. mutta kysyä mitä työtä et vois tehdä.. mutta esim. tommonen kurssikin niin.. sen aikana vois miettiä , jos olet todella kiinnostunut näistä kursseista.. niitä on nyt varmaan.. tos on huhtikuun haussa.. ja eikä nyt näin nopeasti. Tehdään ensin suunnitelmat ja muut.. niitä on elokuussa, voi alkaa... koulutuksella työammattiin ajatus on se että sinne hakeutuu ne jotka on todella motivoituneet, jotka ovat siitä kurssista kiinnostuneet. Tai sitten voi lähteä työkokeiluun.. paikkoja on kyllä vaikea löytää.. siis. Mä olen tänään soittanut viiteen kirjastoon yhden asiakkaan työkokeilupaiikkaa ja ei mihinkään että... sitä voi itse kysyä jos on joku vanha tuttu... työelämävalmennus se on ihan sama juttu kuin työkokeilu.. mutta työkokeilu vois olla sun juttu kun sulla on tämä diagnoosi täällä.. neljä tuntia on minimi. Neljä tuntia päivässä. Se voidaan tehdä kuukaudeksi, kahdeksi, kolmeksi.. maksimi kuusi kuukautta. Tällaista on turvallista kokeilla ja pääsis pois kotoa..
- 2 Timo: jo vain.
- 3 Stt: tunnetko sä ketään, esim. seppää.. onks sulla tuttua?
- 4 Tvo: (puhuu päälle) Erilaisia mahdollisuuksia on.. ihan miltä susta itestä tuntuu. Mä olen sun tukihenkilö ja työvoimaohjaaja, mä katson sulle paikkoja. Mä näkisin että kokeilujen, tukityön kautta. Tietysti koulutus on se yks.. Se on sitten noita hanttihommia jossa ei ole mitää pohjaa..
- 5 Stt: tunneta sitä seppää?
- 6 Timo: no tunnen... mutta ei sille suunnalle ole ollut intressejä enää vuosiin.. mut tota.. ne alkaa olla jo niin kaukana..
- 7 Tvo: suutareita on joskus otettu harjoitteluun. Sekin on käsityötä.
- 8 Timo: suutarin hommat vois mennäkin..
- 9 Stt: kädentaitoja siinä tarvitaan..

- 10 Tvo: joskus on haettu työharjoitteluun..
- 11 Stt: onko esimerkiksi Järvenpää sulle liian kaukana?
- 12 Timo: ei..

Lopuksi tarkastelen aktivointihaastattelun loppuvaihetta. Keskustelun lopun analysointi on mielestäni tärkeää, koska siitä nähdään se, miten keskustelu vedetään yhteen ja millaisia yhteisiä ja erillisiä merkityksiä tapaamisesta syntyy. Aineisto-ote 24 on edellä olevan aktivointihaastattelun lopusta. Jatkotapaamiset muotoutuvat erillisille työntekijäkäynneille. Yhteistapaamisesta ei neuvoteltu, vaikka työvoimaohjaaja kysyy asiaa avoimena kysymyksenä rivillä 1. Kun sosiaalityöntekijä ja asiakas keskustelevat asuntoteemasta, niin työvoimaohjaaja toteaa ”no jos te hoidatte sitä” ja näin eriytyminen erillisille tapaamisille alkaa. Sosiaalityöntekijä näyttää aineisto-otteen perusteella hyväksyvän erilliset tapaamiset asiakkaan kanssa. Työvoiman palvelukeskuksen ABC-kirjan (2011) mukaan asiakkuuden alkuvaiheessa yhdessä asiakkaan kanssa selvitetään hänen tilannettaan ja niin sanotun selvittelyn selkiytyessä tapaamiset erillisille tapaamisille ovat perusteltuja, kun ”asiakascase” on enemmän sosiaalityön tai enemmän työhallinnon piiriin kuuluva. Nyt eriytyminen tapahtuu ensimmäisen tapaamisen jälkeen, vaikka asiakkaan tilanteen selvittely jatkuu vielä.

OTE 24

- 1 Tvo: joo. No.. nii kun mä sanoin jossain vaiheessa me tehdään joku suunnitelma, ei nyt kannata. mietitään asioita. Onko meillä yhteistapaamista, erikseen? Tietyst työnhaku tulee aina mun kautta. Mutta mikä on nyt.. tietyst sosiaalityöntekijän kanssa vois nyt asuntotilanteita selvittää.. tietyst sitten.. jos sä kursseille aiot, se tulee mun kautta.. hmm..
- 2 Timo: tehdäänpä niin. Perusteet tuli nyt selväks.
- 3 Tvo ja Stt: hmm..
- 4 Stt: niin, mitä me tehdään nyt ton asuntotilanteen tota.. tsekkaamiseksi?, tota...öö.. annatko sä mulle luvan olla yhteydessä kaupungin vuokra-asuntotoimistoon?
- 5 Timo: joo.
- 6 Stt: et tavallaan se, että kysyn sieltä.. mikä sun hakemustilanne on ja ja minkälainen vaikutus hoasin vuokratästeillä on.. miten vanhoja ne on?
- 7 Timo: anteeks
- 8 Stt: miten vanhoja ne velat sinne hoasille on?
- 9 Timo: 10 vuotta.
- 10 Stt: miten ne vanhat velat vaikuttaa.. ja sitten se toinen kysymys että laitetaanko hakemus esim. vvo:lle?
- 11 Timo: sen ehtii varmasti katsoa myöhemminkin..
- 12 Stt: ehtii..joo

- 13 Tvo: no jos te hoidatte sitä.. koskas sulla oli seuraava aika vai oliko sulla kotona niitä epikriisejä?..
- 14 Timo: on joo..siis mulla on Se lausunto on ehkä kuukauden vanha..
- 15 Tvo: ai no sitten sä voit seuraavalla kerralla tuossa... jos sä ensin tapaat sosiaalityöntekijä voitte.. mä laitan jonkun työnhaun uusimaan.. niin voit toimittaa .. me voidaan sitten joskus kun, vai mitä mieltä, tehdään suunnitelmaa katsoa.. sitten katsotaan. Niin..
- 16 Stt: sitten katsotaan..
- 17 Tvo: niin sä sovit hänen kanssaan mitä sovitte ja mun kanssa tämä työnhaun seuraava tapaaminen.. jos otat sitten niitä papereita niin mä voin katsoa niitä vähän.. niin..
- 18 Timo, Tvo ja Stt: yhteystietojen tarkistusta...

Aktivointihaastattelun palautelomakkeiden (aineisto-otteet 18 - 24) mukaan asiakas kokee haastattelun ilmapiirin hyväksi ja kertoo että perusasiat tulivat hänelle selväksi. Erityisesti hän tuo esille mahdolliset työharjoittelujaksot tulevaisuudessa. Työvoimaohjaaja toteaa lomakkeessa, että ennakko-odotuksia ei ollut aktivointihaastattelusta ja tapaamisessa asiakas vaikutti jännittyneeltä. Vastauksia jäi saamatta. Asiakkaan pidättyvyyden takia työvoimaohjaaja koki joutuvansa etenemään varovasti. Keskustelun johtopäätökset olivat hyvät ja haastattelu antoi suuntaa tulevista. Sosiaalityöntekijä kertoo lomakkeessaan, että hän odotti haastattelulta koko asiakkaan elämäntilanteen kartoitusta. Hän koki että asiakkaan taustoja, toiveita ja odotuksia sekä kokemuksia aikaisemmista työpaikoista ja koulutuksista olisi pitänyt käsitellä enemmän. Sosiaalityöntekijä koki, että dialogisuus puuttui ja toinen työntekijä ei kuunnellut toista, vaan toisti samoja kysymyksiä. Lääkärinlausunnon pyytäminen seuraavaan tapaamiseen on hyvä asia. Sosiaalityöntekijä toivoo, että se johtaisi mahdolliseen keskusteluun päihteiden käytöstä ja kokonaiselämäntilanteen hahmottamiseen. Johtopäätös työntekijöiden erillistapaamisista ei ollut sosiaalityöntekijän mukaan toivottu.

Viikon kuluttua edellä mainitusta aktivointihaastattelusta, työvoimaohjaaja toimitti tutkielman tekijälle lisäpalautelomakkeen. Palautelomakkeessa työvoimaohjaaja kirjoittaa, että hän oli saanut tiedon, että ”asiakas oli aluesosiaaliasemalla vuosi sitten käydessään ilmoittanut olevansa alkoholisti”. Työvoimaohjaaja kokee, että ”olisi ollut kohtuullista, että sosiaalityöntekijä olisi nostanut asian esille keskustelussa”. Työvoimaohjaajan mukaan ”kaikki tiedot pitäisi olla käytettävissä, kun asiakas on antanut suostumuksensa tietojen vaihtoon”. Sosiaalityöntekijä kirjoitti palautelomakkeeseensa, kuten edellä todettiin, että lääkärinlausunnon pyytämisen kautta voitaisiin avata keskustelua mahdollisiin päihdeongelmiin. Työvoimaohjaaja olisi siis halunnut nostaa asiat pöydälle ja sosiaalityöntekijä edetä edellä mainitusti. Keskeistä asiassa on tutkielman tekijän mielestä se, että työntekijät eivät käyneet keskenään dialogia aktivointihaastattelun aikana

asiakasprosessin jatkosta. Tätä olisi voinut tehdä asiakkaan läsnä ollessa.

Pysähdyn pohtimaan hiukan edellä mainittujen työntekijöiden erilaisia lähestymistapoja asiaan. Lähestyn asian pohtimista organisaatiotasolla. Arnkil ym. (2004; 2008) yhteispalvelupisteiden arviointitutkimuksessa sekä työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimuksessa käsiteltiin moniammatillisen yhteistyön vaikeuksia ja haasteita. Tulkitsen Arnkil ym. tutkimuksiin viitaten, että sosiaalityön ja työhallinnon organisaatiokulttuurit ovat erilaisia. Työhallinnon organisaatiokulttuurissa työtä ja palveluita tarjotaan suoraviivaisesti asiakkaille, koska heidän oletetaan olevan työkykyisiä aktiiveja työnhakijoita. Taustalla on lainsäädäntö, joka velvoittaa keskustelemaan mahdollisista työllistymisen esteistä, kuten alkoholinkäytöstä suoraan. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.)

Moniammatillisuus tuo mukanaan moniäänisyyden keskusteluun, joka tarkoittaa sitä, että yksiselitteisen ongelmakeskeistä tai ulkoistavaa keskustelua ei voida havaita. Kun parityötä tekevät työntekijät eivät ole samanlaisella työtavalla liikkeellä, niin viesti asiakasta kohtaan tulee sekavaksi ja yhteistä tarinaa ei pystytäkään muodostamaan. Keskusteluun muodostuu useita vaihtoehtoisia tarinoita ja tulkintoja, jotka eivät kohtaa toisiaan. (ks. Morgan 2004.)

7.2.2 Asiakkaan ja työntekijän puheet eivät kohtaa toisiaan

Asiakkaan ja työntekijöiden puheiden kohtaamattomuus tarkoittaa sitä, että yhteisiä tulkintoja ja ymmärrystä ei synny. Konkreettisesti tämä voi tarkoittaa sitä, että keskustelu ei johda selkeään lopputulokseen. Aineisto-otteessa 25 asiakkaan tavoitteena on työ, vaikka määräaikainen TE-toimiston järjestämä työllistämistukityö, joka auttaisi saamaan asuntoasian eteenpäin sekä antaisi rauhan miettiä pidempiaikaisia suunnitelmia. Asiakas elää tässä hetkessä, mutta työntekijät eivät tähän tulkintaan yhdy, vaan työvoimaohjaaja korostaa varmalta pohjalta etenemistä ja leimaa tukityöt hanttihommiksi. Tukityöllä tarkoitettiin tietojärjestelmien mukaan tässä tapauksessa kuuden kuukauden palkkatukityötä Helsingin kaupungille. Työvoimaohjaajan mukaan tukitöitä on vaikea saada ja ne eivät johda minnekään. Työvoimaohjaajan ajatuksen taustalla on tilastotieto siitä, miten harvoja tukityöllistettyjä kaupunki rekrytoi tukityöjakson jälkeen. Toisaalta asiakas voi hakea työtä muualtakin kuin kaupungilta ja voi sijoittua työhön tukityön jälkeen muualle. Asiakas pitää kuuden kuukauden määräaikaista työtä hyvänä ratkaisuna.

OTE 25

- 1 Tvo: joo.. sä oot tänne laittanut että sä toivoisit henkilökohtaista palvelua ja kuntoutusta, työkokeilua ja työharjoittelua.. että nää ihan että.. mutta mä näkisin että sun kannattais kuitenkin kartoittaa.. nää on semmoisia hanttitöitä.. näitä mitä puistotöitä ja kaikkee.. mutta lähtis varmemmalta pohjalta katsomaan olisko jotain mahdollisuutta..
- 2 Stt: ammattia.
- 3 Timo: pointti on siinä että vaikka tollanen puolen vuoden pestikin niin se antais sen rauhan ja varmuuden siihen että siinä ehtis käydä tutustumassa johonkin pajaan vaikka olis vähän kauempanakin..
- 4 Stt: hmm..
- 5 Tvo: kyllä, Joo. Ja tietyst työelämävalmennus, työharjoittelu niin se on , työkokeilu puol vuotta, mä kerron nyt ihan mitä mahdollisuuksia on, työelämävalmennus joka on sama, vaan eri nimikkeellä puol vuotta, vai kakstoista kuukauttakin. Mutta joku tarkoitus näillä pitäis olla.
- 6 Stt: hmm..
- 7 Tvo: no kaupungin tukityötkin, se ei johda toisaalta, se on se puol vuotta jossain puistotöissä olla.. meillä on aika tiukat kiintiöt, että meillä ei ole aina mahdollisuus saada.. ei oo paikkoja, mutta se ei sit johda mihinkään että.
- 8 Timo: mut siinä sai kuitesti sen puolen vuoden rauhan katsoa itsellensä mahdollisesti vaikka oppisopimuskoulutus paikkaa.
- 9 Stt: hmm..
- 10 Tvo: vai kyllä me nytkin annetaan sulle rauha katsoa että ettei siinä mitään. vai onks sua joku painostanu?...
- 11 Tvo: että kaikkihan tässä. Prosessi mistä tästä lähetään niin... ois se mitä tahansa niin.. tietyst aika vähän työnantajat ilmoittelee niitä oppisopimuspaikkoja...(hiljaa) niitä pitää sitten itse katsoa.

Työvoimaohjaaja ja Timo-asiakas palaavat keskinäisessä haastattelussa tähän hanttihommat vai oikea työ -teemaan seuraavassa aineisto-otteessa. Yhteistä tulkintaa siitä, että onko kyseessä oleva palkkatyö hanttihommaa vai oikeata työtä, ei saavuteta. Työvoimaohjaaja lähtee tarjoamaan asiakkaalle koulutusta, jonka hän katsoo pidemmän tähtäimen ratkaisuksi. Aineisto-ote on työvoimaohjaajan ja asiakkaan välisestä tapaamisesta, jota edelsi asiakkaan ensimmäinen käynti palvelukeskuksessa. Tapaamista edeltää siis työvoimaohjaajan toimittama ylimääräinen palautelomake tutkielman tekijälle asiakkaan mahdollisesta alkoholiongelmasta. Tämä voi mahdollisesti vaikuttaa siihen, miksi työvoimaohjaaja ei ole valmis tarjoamaan määräaikaista tukityötä asiakkaalle (pelkona tukityön keskeytyminen alkoholin käyttöön), vaikka se katkaisisi työttömyyden jatkumisen.

OTE 26

- 1 Tvo: silloin kun sä olit malmilla niin (painokkaasti).. tähän on kirjoitettu suunnitelmaan: etsii rakennusapumiehenmiehen työtä. Kyllähän niitä on jotakin on näitä rakennus.. Mut ne on hanttimiehen hommia
- 2 Timo: siin on. Kyllä mä sen tiedän. Määräaikaista, ruuhka-apulainen. mutta ne tois hetken mielenrauhan siinä mielessä että että.. että... vois sitten etsiä niitä hommia mitä todella haluaa tehdä.
- 3 Tvo: hmm..

- 4 Timo: työttömyyskorvaus ei anna siihen sellaista jatkuvuuden ja varmuuden mahdollisuutta.
3 sekuntia taukoa
- 5 Tvo: hmm.. niin mitä hommia haluais tehdä?
- 6 Timo: siis, jos sä esim. ... oot hieman paremmilla liksoilla niin se on tottakai selvää, teetsä mitä tahansa kuin oot työttömänä niin oot paremmilla liksoilla oikeesti.. mutta siinä jäi aikaa todellakin funtsia muutakin kuin sitä jokapäiväistä leipää..
- 7 Tvo: työssä, se on ihan totta..
- 8 Timo: niin.
- 9 Tvo: mutta se on... jostain syystä sä et oo lähtenyt silloin kun koulut loppu.. et lähtenyt ammattikoulutukseen?
- 10 Timo : en, mä olin tarpeeks hukassa silloin muutenkin ..
- 11 Tvo: ai että se jäi silloin sitten.. joo että tota...
- 12 Tvo: ootsä kauan asunut täällä sun enon luona nyt sitten?
- 13 Timo: hmm.. siitä kun asumisero astu voimaan eli... (vuosi) maaliskuusta
- 14 Tvo: joo.. hmm.. mutta kuitenkin.. joo.. tässä elämässä jotain työtä pitäis tehdä.. ja tulis meistä viranomaisista pääsis eroon että ..sä saat työmarkkinatuen.. ja sä et varmaan saa nyt sosiaalitoimistosta mitään? saatsä mitään?

Aineisto-ote 28 on esimerkki siitä, kun dialogin toinen osapuoli ei kuuntele toista. Työntekijä kirjoittaa tietokoneella ja kuuntelee näennäisesti asiakasta. Aineisto-ote 27 johdattaa teemaan. Aineisto-otteessa 27 sovitaan terveydentilan tutkimuksista, johon tehdään lähete tapaamisessa. Asiakkaalla on todettu epilepsia ja siihen hänellä on lääkitys. Tutkimuspyynnössä halutaan tietää miten asiakkaan epilepsia vaikuttaa hänen työllistymis- ja koulutussuunnitelmiin. Ovatko jotkin ammatit poissuljettuja? Kyseessä on kokonaisvaltainen terveydentilantutkimus, johon liittyy lääkärintapaamisten lisäksi ainakin psykologin ja sosiaalityöntekijän haastattelut. (Ura-tietojärjestelmä; Duurin ABC-kirja 2011.) Tutkielman tekijä havaitsee työvoimaohjaajan motiiviksi mahdollisen alkoholiongelman paljastamisen. Tulkitsen, että työvoimaohjaaja tarjoaa aktiivisesti asiakkaalle ostopalveluna hankittavaa terveydentilan tutkimusta, koska hän epäilee asiakkaan päihteidenkäyttöä ja työvoimaohjaaja haluaa, että se tulisi selvitettyä tutkimuksessa. Aineisto-ote 28 osoittaa että asiakkaan työnhakuaktiivisuus ei ole enää tärkeä asia, vaan terveydentilan tutkimus ajaa sen edelle. Asiakas voi rauhassa omatoimisesti hakea töitä.

OTE 27

- 1 Tvo: tutkimuspyyntö, joka me maksettais. Sä allekirjoittaisit sen ja sä allekirjoittaisit sen ja lähettäisin se.. se on tossa (kadunnimi) ja sieltä tulis sulle kutsu. Mitä mieltä sä oot?
- 2 Timo: ok.
- 3 Tvo: tehdääks näin?
- 4 Timo: joo.

- 5 Tvo: joo. Tehään vaan.
- 6 Timo: niin ku sanoin, että pääsee vähän eteenpäin..
- 7 Tvo: eteenpäin, ja sitten pääsee vähän omaa tilannetta peilaamaan jonkun kans niin.. tehäs täältä tää tutkimuspyyntö ihan.. työkyvyn ja... terveydentilan..
- 8 Timo: toi on toi.. lääke on kyllä jeesannut ihan..
- 9 Tvo: joo, mut se on ihan hyvä..
- 10 Tvo: että tässä mä voisin laittaa tän.. vois laittaa tän epikriisinkin.. tota.. sinne mukaan.. että.
- 11 Timo: joo.. koska.. mä oon sen nyt kerran kaivanut esille niin.. ja.

OTE 28

- 1 Tvo: (naputtaa tietokonetta) kirjoitan tän.. (tutkimuspyynnön). Laitan tän että työ ja koulutussuunnittelun tueksi.
- 2 Timo: puhuttiin siitä silloin siit että mä ottaisin yhteyttä noihin sepän hommiin..
- 3 Tvo: nii, oletsa ottanu?
- 4 Timo: no kato ku.. nyt ku.. mä oli siellä Lapis.. ja sit tota niin.. ja sitte ku oli toi leikkaus niin mulla on mennä.
- 5 Tvo: aikaa.
- 6 Timo: puoltoista kuukautta yli.
- 7 Tvo: mutta eihän nää sulje toisiaan pois.. että sähän voit silti ottaa yhteyttä..
- 8 Timo: joo, mut .. tota.. sain vasta nyt maksettua mun kirjastokortin taas auki.. et mä en oo voinut käydä.. heh..
- 9 Tvo: joo.
- 10 Timo: mut en mää tiä.
- 11 Tvo: vaikka näitä eihän tääl varmaan paljoa ... tällä alueella näitä seppiä on varmaan aika vähän että?
- 12 Timo: siis, Helsingin sepät oon käynny läpi.
- 13 Tvo: joo.
- 14 Timo: siis tonne vähän.
- 15 Tvo: pitemmälle.
- 16 Timo: siis, järvenpäässä.
- 17 Tvo: joo, ja meilläkin on tuolla netti, ihan ilmanen josta voit katsoa.. tosta..
- 18 Timo: okei.
- 19 Tvo: noi kolme päätettä.. koska tahansa jos täälläpäin liikut niin voit katsoa niitä.
- 20 Timo: joo, me käydään täälläpäin muutenkin..
- 21 Tvo: no niin silloinhan sä voit käydä täällä koska tahansa.. (samalla kirjoittaa tutkimuspyyntöä)

Aineisto-otteessa 29 työvoimaohjaaja toteaa tärkeysjärjestyksen rivillä 1, jonka mukaan tutkimukset ajavat muiden asioiden edelle. Aineisto-otteessa työvoimaohjaaja saa valmiiksi

tutkimuspyyntöpaperin kirjoittamisen, eikä reagoi asiakkaan esiin nostamaan terveysasiaan. Epäselväksi jää se, mitä asiakkaalle oli tapahtunut ja työvoimaohjaaja suhtautuu sairaalakäyntiin teknisenä toimenpiteenä. Työvoimaohjaajalle pääasia on se, ettei sentään yöksi pakotettu jäämään. Poliklinikkakäynnin sisältöä ja merkityksiä ei avata mitenkään. Kyse on poliklinikkakäyntitarinan ohuesta kuvauksesta. (ks. Morgan 2004.)

OTE 29

- 1 Tvo: ai jaa joo.. (naputtaa koneelle). Niin onhan meillä sitte kaikkee kurss ejakin.. et työkokeiluitakin mutta kartottele vaikka nyt tähän.. vaikka sä kävisit tuolla tutkimuksissa tai näissä arvioissa niin sittenhän sä voit niitä sepän juttuja kartoittaa..
- 2 Timo: joo, totta kai siis.. siihenhän mä oon tähdännyt jo pitkään aikaan.. (tvo jatkaa lauseen jälkeen kirjoittamista koneelle)
- 3 Timo: niin kuukausi on mennyt haavoja parannellessa et.. kyllä siitä leikkauksesta jollain lailla..
- 4 Tvo: joo mut kuitenkin sit sä pääsit heti pois et sulla ei ollut tota... (aloitti lauseen asiakkaan ”jollain” sanan kohdalla)
- 5 Timo: Joo, mä olin päivän poliklinikalla
- 6 Tvo: joo..
- 7 Timo: tai kirurgilla..
- 8 Tvo: jooo
- 9 Timo: kyl siinä meni kolme viikkoa meni niin ku.. (tvo naputtaa koneelle)
- 10 Tvo: nykyisinhän sitä melkeen heti laitetaan pois.. (naputtaa koneelle)
- 11 Timo: (koventaa ääntä) Jos ei.. jos mahdollista niin ei yöksi jätetä..
- 12 Tvo: joo.. ei (tvo naputtaa koneelle) se on totta
- 13 Timo: joo mut ihan hyvä.. siellä oli kivaa.. tai siis eihän.. se
- 14 Tvo: missäs se sulla oli se toimenpide?
- 15 Timo: mariassa
- 16 Tvo: ai mariassa
- 17 Tvo: mä laitoin tähän sit tämmösen että.. pyydetään kantaa asiakkaan työkyyn työ- ja koulutussuunnittelun tueksi. Ohessa neurologian poliklinikan epikriisi, asiakkaalla ei ole ammatillista koulutusta, työhistoriaa muutamia kuukausia puisto –ja rakennusapumiehen töistä.
- 18 Timo: kuulostaa hyvältä..
- 19 Tvo: oks tää nyt ihan ok?
- 20 Timo: on

Palautelomakkeessa työvoimaohjaaja toteaa, että on tyytyväinen kun tutkimuslähete terveydentilan tutkimuksiin saatiin tehtyä. Asiakas toteaa palautelomakkeessa, että ”käsitellyt asiat oli ok”. Sosiaalityöntekijä tulee mukaan aktivointihaastatteluun myöhemmin ja seuraavasta otteesta huomataan hänen suhtautumisensa terveysasiaan. Työvoimaohjaaja vastaa asiakkaan puolesta

sosiaalityöntekijälle, eikä asiakas pääse kertomaan poliklinikalla käynnistään mitään. Työntekijöiden dialogin toimimattomuus ja toisen työntekijän dominointi jättivät asiakkaan taustalle. Ohut kuvaus terveydentilasta ja poliklinikkakäynnistä jää ohueksi kuvaukseksi.

OTE 30

- 1 Timo: ja sit tota mut leikattiin tos kuukaus sitten.. niin sit no.. kolme viikkoa meni ihan niitten varaan mennessä siinä..
- 2 Stt: sut leikattiin!? (korottaen ääntä)
- 3 Timo ja Tvo: joo
- 4 Tvo: mut siinä ei tullut mitään sairauslomia.. eikä mitää
- 5 Stt: just joo
- 6 Tvo: joo mut ne oli tämmösii päiväkirurgia..
- 7 Stt: joo joo.. just hyvä (sanan hyvä-kohdalla korottaa ääntään)
- 8 Tvo: mut eihän tässä.. ainahan sä voit seurata niitä ja nyt sit ihan hyvä että sä pääset itsekin katsomaan että mitä.. asiantuntijoiden kanssa keskustelemaan..

Sosiaalityöntekijä kirjoittaa palautelomakkeessaan, että odotuksena haastattelusta oli se, että asiakas ilmaisee mielipiteitään ja syntyy puhetta. Sosiaalityöntekijän mukaan keskustelussa käsiteltiin liian vähän asiakkaan tämän hetkistä elämää ja sen myönteisiä puolia. Asiakkaan ääni ja hänen antamat merkitykset asioille jäivät taustalle ja siksi ilmapiiri oli sosiaalityöntekijän mielestä vain näennäisesti hyvä.

7.2.3 Vuorovaikutuksen ongelmat diskurssin yhteenveto

Vuorovaikutuksen ongelmat diskurssi oli kuvaus työntekijöiden keskinäisistä kommunikointivaikeuksista sekä asiakkaan ja työntekijöiden välisistä vuorovaikutuksen ongelmista. Vuorovaikutuksen ongelmat ilmenivät siten, että työntekijän tai asiakkaan puheet eivät kohdanneet toisiaan yhteisen ymmärryksen tasolla. Työntekijöiden keskinäiset kommunikaatiovaikeudet estivät yhteisen tarinan rakentumisen sekä se vaikutti siihen, että asiakkaan ääni jäi taustalle. Käytännön keskustelun tasolla ongelmat ilmenevät muun muassa siten, että työntekijä ei kuunnellut toista työntekijää, vaan alkoi puhua toisesta asiasta. Myös työntekijöiden kesken tapahtui päälle puhumista ja se rikkoi keskustelun rytmiä. Lisäksi asiakkaan esiin nostamiin asioihin ei tartuttu keskustelussa. Tämä johtui pääasiassa siitä, että työntekijöillä oli erilainen käsitys asiasta ja hankala tilanne ratkesi siten, että puheen aihetta vaihdettiin.

Tutkimusaineisto on kerätty vuonna 2005 ja Helsingin työvoiman palvelukeskus perustettiin vuonna 2004. Työntekijät eivät siis olleet tehneet yhteistä parityötä kuin noin vuoden ajan. Työntekijöiden edustamat erilaiset organisaatiokulttuurit näkyivät selvästi aineisto-otteissa ja tulkintani mukaan erityistä uutta työvoiman palvelukeskuksen identiteettiin kuuluvaa työtettä tai työkulttuuria ei ollut havaittavissa. Työntekijät tulivat asiakashaastatteluihin omista viitekehyksistään ja tämä aiheutti monissa kohdin sen, että asiakkaan tilanteen kuvaukset jäivät ohuiksi (Morgan 2004). Seurauksena on se, että asiakas jää syrjään oman tilanteensa määrittelemisestä ja käsittelemisestä. Viranomaispuhe ja työntekijöiden toistensa ohipuhuminen olivat pääosassa ja ongelmat korostuivat, mutta sosiaalityöntekijä pyrki ratkaisukeskeisellä puheellaan (de Shazer 1995) keskustelussa kohti tavoitteita ja tulevaisuushorisonttia. Työntekijän ratkaisukeskeinen työote pyrki vahvistamaan ja rohkaisemaan asiakkaan esille nostamia tulkintoja.

7.3 Arvostamisen diskurssi

Arvostamisen diskurssi ilmenee siten, että keskustelu on tasapuolista, kuunnellaan aktiivisesti puolin ja toisin. Arvostamisen diskurssin avulla keskustelussa päästään puhumaan vaikeistakin asioista ja työntekijän ja asiakkaan välille syntyy luottamusta. Arvostamisen diskurssiin sisältyvät ihmissuhteiden, työn ja työnhaun sekä päihteidenkäytön teemat. Diskurssin kahdessa ensimmäisessä aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä keskustelee Timo-asiakkaan kanssa hänen isän roolistaan, missä ei tarvita asiantuntijapuhetta tai valta-asetelmia. Arvostaminen näkyy aineisto-otteissa 31 ja 32 siten, että sosiaalityöntekijä on kiinnostunut asiakkaan elämästä ja hänen antamista merkityksistään isäpuolen roolissaan.

OTE 31

- 1 Stt: joo, joo. No miten sun elämäntilanne on sitten muuttunut?
- 2 Timo: naisystävä ja hom hom lapsensa niin tarvitaan vähän isompi..
- 3 Stt: ahaa.
- 4 Timo: koska olemme ajatelleet muuttaa yhteen.
- 5 Stt: just just, joo. eli sä oot muuttamassa avoliittoon ja tota onks teillä nyt sitten yhteinen hakemus?
- 6 Timo: joo, joo.
- 7 Stt: just, joo... joo-o (viim. painokkaasti). Se on aika iso elämämuutos (toteamus ja kysymys)
- 8 Timo: heh heh. Kyllä. Heh.. kaupan päälle tuli 12 vuotias tytär.. heh.
- 9 Stt: sitä mä meinasin just kysyä että minkä... ikäisen lapsen sinä saat siinä mukana. Joo. Just joo (painokkaasti).

- 10 Stt: mites tää tyttö on mieltä?
- 11 Timo: hmmm.. oli se vähän ekas vastaan mut ilmeisesti mä oon niin hyvä kundi että.. heh.. et se on iha..hmm...
- 12 Stt: niin. Kakstoista vuotta on semmoinen aika... sillee voi olla kriittinen ikä että voi olla aika voimakkaatkin mielipiteet.
- 13 Timo: hmmmm... joooo (venytellen). Heh heh.. en kyllä itte muista että millanen oli kakstoista vuotiaana.. heh.
- 14 Stt: siinäpä se, sehän meillä on usein vaikeutena että , ei pystytä nin kuin ajattelemaan sitä tavalla että.. joo.
- 15 Stt: no, sun elämä on kyllä sitten muuttumassa ihan ja, on sitten muuttunutkin jo aika lailla?,
- 16 Timo: jo vain.

OTE 32

- 1 Stt: mikä sun avovaimon tilanne noin ylipäänsä on? Onkos hän töissä missä? Onks hän työttömänä?
- 2 Timo: hmm.. kyllä on työttömänä.. (puhuu hiljaa)
- 3 Stt: joo joo.. tytär käy..käyks hän..
- 4 Timo: yläasteella..
- 5 Stt: eka yläasteella.. joo.
- 6 Stt: miten sä aattelit.. mites elämä sujuu.. tyttären kanssa.
- 7 Timo: parempaan koko ajan..
- 8 Stt: niin joo..
- 9 Timo: ekaks oli vähän vaikeaa.. että pitkään aikaan ei saanut menemään tuonne isänsä luo.. nykyään.. siis mesotaan (epäselvää)..
- 10 Stt: mistä teille tulee... jos jotain sanomista..
- 11 Timo: huoneen siivoamisesta ja kaikesta sellasesta tulee..
- 12 Stt: joo joo..
- 13 Stt: Koska tilanne sekä hänelle että sinulle on aika uus..
- 14 Timo: hmm..
- 15 Stt: vai mitä?
- 16 Timo: joo.
- 17 Stt: joo, sä hyppäät tietyllä tavalla valmiiseen perheeseen.. (epäselvää) lasta niin tota.. hänen silmissään sähän oot uus, sillä tavalla vieras ihminen..
- 18 Timo: sii toi.. tässä on nyt vuoden verran vaan niin ku.. aikana ollut vieraileva setä.. niin sanotusti.. heh.
- 19 Stt: joo, joo. sillä tavalla aika uus tilanne kaikille.. joo. just..

Arvostaminen voi ilmetä myös keskusteltaessa työstä ja työnhausta. Tällöin työntekijän kiinnostuksen kohteena ovat asiakkaan antamat merkitykset työlle ja sen sisällölle. Rivien seitsemän ja yhdeksän kysymyksillä sosiaalityöntekijä rohkaisee asiakasta kuvailemaan ammatin

sisältöä. Työntekijä on kiinnostunut asiakkaan antamista merkityksistä työlle. Samalla kiinnostuminen tarkoittaa asiakkaan pitämistä tasa-arvoisena keskustelukumppanina, kun asiakasta ei tentata työnhaun aktiivisuudesta vaan kysytään asiantuntija-asiakkaalta hänen käsityksiään haettavasta työstä. Sosiaalityöntekijä ohjaa keskustelua tavoite- ja tulevaisuuteen suuntautuen. (ks. de Shazer 1995.)

OTE 33

- 1 Stt: sitten.. tota, eikä se oppisopimusasia on vireillä ja oliko se näin, että sun piti kysyä niitä sieltä pajoista?
- 2 Timo: joo.
- 3 Stt: just. Joo.
- 4 Timo: ja kun mä tiedän yhden mestan, se on tossa järvenpäässä. Niin mä käyn ihan niin kun..
- 5 Stt: paikanpäällä sitten.
- 6 Timo: joo.
- 7 Stt: mitä ne tekee, niin kun?
- 8 Timo: ai sepät? Takoo, heh heh.
- 9 Stt: joo, sen mä tiedän mutta mitä ne tekee... mitkä on heidän tuotteita mitä ne myy? Tiedätkö sä sitä?
- 10 Timo: tiedän joo siis.. hmm... siis... koriste-esineistä käyttöesineisiin.. puukkoja, sit kynttilänjalkoja heh heh, kaikkee tällaista. Kaikkee siltä väliltä.
- 11 Stt: joo.
- 12 Stt: tiedätkö sä yhtään siitä yrityksestä, meneekö sillä hyvin? Tai tunnetko sä yhtään?
- 13 Timo: joo, tota joo. Monta kertaa kun tossa Espalla on ne ne ihme markkinat ja mä oon ollut siellä monta kertaa ja niitä on kolme mestaria siellä.
- 14 Stt: ahaa. Joo. se ei ole sitten ihan yhden miehen paja sitten.
- 15 Timo: ei todellakaan.
- 16 Stt: joo. että.

Toisessa yhteydessä asiakas kuvaa työhistoriaansa kuvainnollisesti (OTE 34).

OTE 34

- 1 Stt: kyl se pätee joo. Eli tavallaan tohon mennessä sun on hyvä. sun siellä visiteerata sitten..
- 2 Timo: joo. Ja sit kato kun mun pitää tuoda hänelle (Tvo) toi b-lausunto tosta mun... tästä. Sairaudesta.
- 3 Stt: kyllä joo. Ja siinä on semmonen asia musta on toisaalta nyt hyvä juttu koska sitte se on niin kuin tuore ja sitte se antaa niin kuin ...vähän enemmän vaihtoehtoja sitte miten me voisit saada sulle paikka missä sä voisit päästä niin ku.. kokeilemaan ja aloittelemään.. jotain työtä. Sä olet ollut jo niin pitkään tota niin poissa työelämästä
- 4 Timo: hmm.. oiskohan mulla ollut elämäni aikana kolme duunimestaa.

5 Stt: hmm..

6 Timo: ja kaikki on ollut niin ku ton mittasia

Arvostus voi ilmetä myös erityisen luottamuksen osoittamisen kautta, kuten seuraavasta aineisto-otteesta ilmenee. Asiakas luottaa sosiaalityöntekijään ja luottamusta korostavat sanat ”hyvä että saan sulle sanoa”.

OTE 35

27 Stt: se on sitte sillä vaiheessa. Mitä muuta sä oot tehnyt? Kun olit lapissa.. olitsä siellä viikon?

28 Timo: hmm.. Tätä ei varmaan saa sanoa Kelan viranomaisille.. heh heh.. ja hyvä että saan sulle sanoa, mut kolme viikkoo.

29 Stt: joo, just. Ja sulla on siellä.. vai olitsä siellä sukulaisten luona?

30 Timo: siis, mummolassa.

31 Stt: joo, just.

Viimeisessä aineisto-otteessa arvostuksen antaminen ilmenee keskusteltaessa terveydestä. Luottamuksen ilmapiiri ja arvostuksen antaminen mahdollistavat avoimen keskustelun asiakkaan alkoholinkäytöstä. Keskustelu ja merkityksien antaminen on rikasta. Merkittävää on se, että asiakas itse syventää keskustelun runsaaseen alkoholinkäyttöön ja keskustelu tapahtuu asiakkaan ehdoilla. Päihteiden runsas käyttö ei siis selviä kyselemällä tai tenttaamalla, vaan se mahdollistuu luottamuksen luomalla ilmapiirillä, missä asiakas ja työntekijä arvostavat toisiaan. Sosiaalityöntekijä antaa rivillä 26 arvostuksella palautetta asiakkaalle.

OTE 36

1 Stt: just ja meetkö sä ihan sitten.. tapaatko sä oikein lääkärinkin siellä?

2 Timo: joo, siis spesialistin.

3 Stt: joo, just joo. mitäs mieltä? Onks se ollu tyytyväinen? Tai mitä sie oot itte mieltä?

4 Timo: jooo, siis nyt kun mulla on toi.. mulla on nyt täyslääkitys, elikkä siis, no ei maksimi, mutta siis mihin se on mulle laskettu.

5 Stt: joo, joo.

6 Timo: ja nyt tota niin... on pysynyt kondik... siis kurissa paitsi sit tota niin.. ylimääräisen viinan käytön vuoksi niin se.. viina kumoaa sen lääkkeen.. et mä oon saanut.. oisinkohan mä nyt saanut tän täyslääkityksen aikana niin... ehkä.. kaks kramppii.

7 Stt: joo joo. koska niistä sä joudut pitämään sillee lukua nyt, tavallaan ja kirjaa sitte.. niin totta.

8 Timo: joo. (hiljaa)

9 Stt: ootsä sitten tota... onks ne sitten tullut sen, sen viinan juonnin niin kuin ..päätteeks.. kun sä olet lopettanut?

- 10 Timo: ei ku siis aikana.
- 11 Stt: just.
- 12 Timo: siis kauheas neljän – viiden prompsin kuosis.. sillon.
- 13 Stt: joo..joo. sillon.
- 14 Stt: mut että.... Se on vaarallista.
- 3 sekuntia taukoa
- 15 Stt: on joo. siitä on.. heh mont takaraivoo siitä hyvänä esimerkkinä. Se on todella vaarallista.
- 16 Stt: jooo.
- 17 Stt: hmm.. miten sulla se aika siellä lapissa meni? Saitsä siellä näitä kramppeja nyt sitten?
- 18 Timo: en mä siellä dokannut ollankaan.. en mä mummolassa.. mut.. mä menin sinne kuivattamaan itteäni.. heh heh..
- 19 Stt: niin.. se toimii monella just sillä tavalla.
- 20 Timo: mummo saattais vetää mua kaulimella päähän.. heh heh.
- 21 Stt: hmm.. sellaisiahan me ollaan siis.. eihän me haluta siis.. tavallaan se joku linkki... joku semmonen... seinähän siinä on niin ku seuraavaan sukupolveen sitä niin ku miten me halutaan niin ku olla. Mikä on ihan oikein. Kyllä. (hiljaa sana ”kyllä”).
- 22 Stt: tota, nyt kun sulla on tää lääkitys ja nää seurannat niin.. tota.. vaikuttaaks se sun juomiseen? Juotsä vähemmän, kun sä tiedät ja niin kun sä yrität tota ?
- 23 Timo: juon ja koska toi elämäntilanne.. että kun se on muuttunut niin.. eihän.. sehän... se tyttöhän löis mua kans kaulimella päähän.. heh.
- 24 Stt: se on vaarallista. Niin.. joo. Elikkä se on semmonen joka myös niin ku sä sanoit äsken : niin kuin kuivattaa sua.
- 25 Timo: joo.
- 26 Stt: joo. se on hyvä asia. Sä itse asiassa.. jos kehtaan sanoa.. niin tota.. sä näytät parempivointiselta kuin silloin kun mä oon nähnyt sua aikaisemmin.. yhdessä ton työvoimaohjaajan kanssa... niin että se on ihan kyllä semmonen selkee, selkee asia.
- 27 Timo: mä jopa hymyilen että tota.. heh.
- 28 Stt: niin, mistäs se muuten johtuu?
- 29 Timo: täst hyväst olostä. (hiljaa). Siitähän se yleensä johtuu.
- 30 Stt: niin, sitä mä tota joo.. koska.. koska se on kyllä ihan semmonen. Mitä sä silloin ajattelit kun me tavattiin silloin sen ekan kerran kun sä et tosiaan kyllä hymyillyt? Et kyllä pätäkääkään. (painokkaasti)
- 31 Timo: hmm... Mä oon aina ollut totinen poika.
- 32 Stt: niin, hyvä että sanoitkaan mitään. Jos mä vaan muistan sitä oikein. Että tota.
- 33 Timo: en mä oo koskaan ollu kauheen...
- 34 Stt: niin. Eihän se ole mikään itseisarvo, siis sillä tavalla.. ja oikeastaan niin... (nauraen) mä tiedän ne esim. kovaa puhuvat, ne rasittaa.
- 35 Timo: heh.
- 36 Stt: rasittaa sitten.. mutta tota näin heh..
- 37 Timo: nyt mä sitten oon puhunut ihan senkin edestä.
- 38 Stt: niin, No.

Asiakas kirjoitti edellä olevan haastattelun palautelomakkeeseen ainoastaan: Ylläri! Sosiaalityöntekijältä ei saanut palautelomaketta, mikä oli tutkielman ainoa palauttamaton lomake. Arvostamisen diskurssin yhteenvedona totean, että arvostamisen puhe johtaa hyviin lopputuloksiin ja puhe ei tarvitse tuekseen asiantuntijaroolia. Arvostamisen puheella toteutui asiakkaan elämän rikkaat kuvaukset (Morgan 2004) ja asiakas pääsi itse määrittelemään asioiden merkityksiä sekä tavoitteita ja tulevaisuudenkuvia. Asiakkaan toimijuus toteutuu arvostamisen diskurssilla, joka tarkoittaa samalla tasa-arvoisuutta, luottamusta ja asiakkaan kykyjen ja taitojen tunnustamista. Tulkitseen niin, että työntekijän käyttämä ratkaisukeskeinen työote (ks. de Shazer) tuki asiakkaan roolin uudelleenmuotoutumista edellisiin haastatteluihin verrattuna. Toisaalta sosiaalityöntekijä ja asiakas kävivät tämän arvostamisen diskurssin haastattelut kahdestaan, eikä parityön tuomia vuorovaikutuksen haasteita ja ongelmia ollut läsnä.

8. Työttömän sopimusvapaudesta

Yhteys kansalaisten oikeuksien ja velvollisuuksien välillä on vahvistunut, esimerkkinä aktivointireformin sisältö (Hvinden & Johansson 2007, 3). Tutkielman teoreettisissa kappaleissa käsittelin muun muassa aktiivista kansalaisuutta, tasa-arvoa, aktivointipolitiikkaa ja sopimuksellisuutta. Soraisen mukaan työttömälle työnhakijalle tehtävän työnhakusuunnitelman sopimuksellisuudessa on vain osittain yhteyttä oikeudellisen sopimuksen tyypillisiin piirteisiin, kuten vapaaehtoisuuteen, kaksipuolisuuteen, molemminpuoliseen sitovuuteen sekä autonomiseen oikeussubjektiin. Työnhakusuunnitelma on laissa ja lain perusteluissa pyritty liittämään sopimuksellisuuteen. (Sorainen 1998, 94 - 98.) Aktivointisuunnitelmien osalta Sol & Westerveldin (2007) mukaan yleisin merkitys asiakassopimuksella on siinä paperissa, jonka työnhakijan pitää allekirjoittaa saadakseen sosiaalietuutta. Sopimus on vain väline, jolla lasketaan ja kontrolloidaan halukkuutta yhteistyöhön työhaussa. (Sol & Westerveld 2007, 304.)

Tutkimusaineistossa olleiden haastattelujen aikana ei tehty työnhaku tai aktivointisuunnitelmia, mutta aktivointihaastattelut ovat osa prosessia, jotka johtavat suunnitelman laatimiseen. Heikki-asiakkaan kohdalla aktivointisuunnitelma laadittiin, kun hänet oli valittu työvoimakoulutukseen. Timo-asiakkaan kohdalla suunnitelma laadittiin, kun työntekijät olivat saaneet ostopalvelupaikasta lääkärinlausunnon terveydentilanteesta ja työkyvystä. Kun asiakkaan tilannetta selvittävää selvitystyötä on tehty riittävästi, pystytään työnhakutavoitteet ja sen tueksi suunnitellut palvelut määrittelemään. Tällöin työnhakijan kanssa voidaan tehdä suunnitelma, joka sisältää nykyisen

tilanteen kuvauksen, tavoitteet, konkreettisesti sovittavat palvelut, oikeuksien ja velvollisuuksien määrittelyn sekä suunnitelman toteuttamisen aikataulun. (Duurin ABC-kirja 2011.)

Sol & Westerveld (2007) mukaan sopimus on käyttökelpoinen työkalu työntekijälle, koska sen kautta asiakas sitoutetaan tehokkaammin suunnitelman tavoitteisiin ja toimenpiteisiin. Henkilökohtainen sopimus antaa myös paremmat perustelut karensseille ja muille sanktioille. Sopimus pakottaa palveluntuottajan tuottamaan sovitut palvelut ja toisaalta asiakkaalla on valinnan vapaus valita hänelle sopiva palveluntuottaja. Toisaalta sopimus on tehoton pitkään työttömänä olleille, koska aktivoiminen ei tehoa syrjäytyneille / syrjäytetyille (socially excluded), koska se ei voi täyttää heidän tarpeitaan. Sopimus on näennäissopimus, mikäli asiakkaalla ei ole sananvaltaa sopimuksen sisältöön. (Sol & Westerveld 2007, 305).

Tässä analyysin toisessa vaiheessa pyrin vastaamaan kysymykseen siitä, minkälaisen kuvan tutkielman diskurssit antavat työttömän asemasta sopimuksellisuuden kannalta. Toisen tutkimuskysymyksen muotoilin seuraavasti: Millaisia sopimuksia oikeuksineen ja velvollisuuksineen näistä diskursseista muodostuu? Edellä kuvatut diskurssit työttömän asemasta aktivointihaastatteluissa antoivat moniulotteisen kuvan työttömän asemasta. Sopimuksia on tutkimusaineiston perusteella kahdenlaisia, näennäissopimuksia ja mahdollistavia sopimuksia. Toisessa ääripäässä motivaatiodiskurssin kuvauksessa työntekijän kädessä on kuvainnollisesti keppi, jolla hän motivoi pakottamalla työtöntä tietynlaiseen käyttäytymiseen. Toisessa ääripäässä työntekijä on sisäistänyt arvostamisen otteen työhönsä ja sen avulla päästään haastatteluissa yhteisiin merkityksiin ja tulkintoihin.

8.1 Näennäissopimus

Työttömän kanssa tehtävä sopimus on näennäissopimus (quasi-contract), jos asiakkaalla ei ole sananvaltaa sopimuksen sisältöön tai jos asiakkaalla ei ole vapaan valinnan oikeutta sopimuksen solmimiseen. (Sol & Westerveld 2007, 305; Keskitalo 2008, 34 - 35.) Tutkielman aineistossa motivaatiodiskurssi suostutteluineen ja pakottamisineen sekä yhden aineisto-otteen asiantuntijapuhe edustavat näennäissopimusta. Vuorovaikutuksen ongelmat -diskurssi edustaa myös näennäissopimusta. Aktivoinnin eetoksena on se, että aktivoinnin kohteen eli työttömän kaavaillaan muuttavan käyttäytymistään laissa säädettyjen ehtojen ja tavoitteiden mukaisesti. Aktivoinnin käytännöt kajoavat kansalaisten sosiaalisiin oikeuksiin ja hänen itsemääräämisoikeuteensa. (Karjalainen 2011, 234 - 235.) Keskitalon mukaan hyvinvointipolitiikka on menossa kohti

paternalismia, joka tarkoittaa yksityiskohtaisempaa riippuvuudessa olevan ohjausta ja valvontaa. Paternalistien mukaan valvonta tärkeää työetiikan pysymisen kannalta. Paternalismi olettaa että hallinto tietää asiakkaiden intressit paremmin kuin he tietävät itse. Köyhien elämäntyyliä pitää kontrolloida ja niiden jotka ovat työmarkkinoiden marginaalissa. (Keskitalo 2008, 170 - 171.)

Suostuttelupuheen tavoitteena on muuttaa työttömän käyttäytymistä hallinnon arvoja ja tavoitteita vastaavaksi. (Aineisto-otteet 1 - 6.) Asiantuntijapuhe edusti viranomaistotuuden ja oikean tulkinnan julistamista, eikä asiakasta ja hänen mielipidettään kohdeltu tasa-arvoisena. Asiantuntijapuhe on toisaalta sitä, että hallinto tietää asiakkaiden intressit paremmin kuin asiakkaat itse (Aineisto-ote 13; Keskitalo 2008), mutta tutkimusaineiston perusteella asiantuntijapuhe oli pääosin informaatiota antavaa ja samalla asiakasta tasa-arvoisena pitävää (Aineisto-otteet 7 - 8, 9 - 10, 12). Pakottaminen motivoinnin välineenä tuo korostuneella tavalla esiin sen, että aktivoitavalla työttömällä ei ole mahdollisuuksia käyttäytyä tai toimia toisin kuin mitä viranomaiset edellyttävät ja vaativat. Tutkielmassani pakottamista edusti kurssille hakeutuminen, josta ”tarjouksesta” asiakkaalla ei ollut mahdollisuutta kieltäytyä. (Aineisto-otteet 14 - 16.)

Arnkil ym. (2004) käsittelevät tutkimuksessaan sanktion käyttöä. He viittaavat Handlerin (2003) tutkimuksiin, joiden mukaan on havaittu, että sanktio tai sen uhka ei muuta asiakkaan käyttäytymistä. Se, etteivät asiakkaat toimi säädösten mukaan, johtuu useammin asiakkaiden kognitiivisista esteistä ja puutteellisesta tiedonvälityksestä kuin tahallisesta kieltäytymisestä. Tällaisessa tilanteessa asiakas kokee sanktion ilmeisenä rangaistuksena tai osoituksena omasta osaamattomuudestaan, mitkä kummatkaan eivät motivoi jatkossa. Tutkimusten mukaan sanktio voi joskus olla se tarvittava opetus tai rajan asettaminen, josta asiakkaalla ei ole lainkaan käsitystä. Erityisesti nuorten kohdalla sanktion kasvattava luonne voi joissakin tilanteissa olla toimiva. Sanktion positiivinen käyttö edellyttää ammattilaisilta sensitiivistä silmää syrjäytymisen mekanismeihin ja asiakkaan kunnioituksen kysymyksiin. (ks. Arnkil ym. 2004, 123.) Tutkimusaineistoni perusteella tulkitsen niin, että suostuttelu ja pakottamispuhe eivät pääosin kunnioittaneet asiakasta, eivätkä osoittaneet sensitiivistä silmää syrjäytymisen tematiikkaan. Työvoimaohjaaja yritti motivoida alle 25-vuotiasta asiakastaan, joka haki kurssille vasta pakottamisen kautta.

Vuorovaikutuksen ongelmat -diskurssissa työntekijöiden keskinäisen dialogin ongelmallisuus vaikutti siihen, että keskustelussa kulki useita eri kuvauksia ja tarinoita rinnakkain ja siten yhteisen ymmärryksen rakentaminen oli mahdotonta (ks. esim. Morgan 2004.) Parityön ongelmia

pohdittaessa, on hyvä katsoa tutkimuksiin työkuultuureista. Ala-Kauhaluoma ym. (2004) arvioivat tutkimuksessaan kuntoutuksen työtoiminnan lain toteutumista ja sisältöä. He ovat haastatelleet tutkimukseensa työhallinnon ja kunnan sosiaalitoimen työntekijöitä. Yhtenä aiheena tutkimuksessa on työvoima- ja sosiaalitoimistojen erilaiset tehtävät ja työkuultuurit. Hallinnoilla on erilaiset perustehtävät. TE-toimistot ovat osa työ- ja elinkeinoministeriöstä johdettua linjaorganisaatiota ja sosiaalitoimi on osa kunnallista itsehallintoa. Yleisesti ottaen sosiaalityöntekijät kokivat tutkimuksessa katsovansa työttömän asiakkaan tilannetta elämäntilanteen näkökulmasta, kun taas TE-toimistojen työntekijät korostivat asiakkaan työllistymistä. Sosiaalityön näkökulmasta työllistymisen esteenä voi olla työhaluttomuuden lisäksi päihdeongelmia, perheongelmia ja niin edelleen. Näkemyseroja on myös siitä, onko asiakas enää työmarkkinoiden käytettävissä jos mitkään työllistämiskeinot eivät ole auttaneet. TE-hallinto tekee herkemmin kyseisen tulkinnan, eikä silloin tarjota asiakkaalle enää aktiivisesti palveluja. Sosiaalitoimi haluaisi panostaa, auttaa ja tukea työtöntä pidemmälle. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 60 - 61.) Yhteispalvelukokeilun aikana työkuultuurien yhteensovittamisessa koettiin monia ristiriitoja, jotka alkoivat kokeilun loppupuolella vähetä (Karjalainen 2004, 108 - 109). Ala-Kauhaluoma ym. (2004) tutkimusten tuloksilla on yhtäläisyyttä tämän tutkielman kanssa, jossa työntekijöiden erilaiset näkökulmat asiakkaan tilanteeseen ja asemaan näkyivät selvästi aineistossa. Erilaisia näkökulmia olivat muun muassa suhtautuminen työhön ja työnhakuun (ks. esim. aineisto-otteet 17 ja 23) sekä puheeksiottamisen kysymys epäilyistä alkoholiongelmasta (Aineisto-ote 24:n liittyvät palautelomakkeet).

Vuorovaikutuksen ongelmat- diskurssissa on kyse myös asiakkaan ja työntekijän / työntekijöiden keskinäisestä ohipuhumisesta ja siitä että toisen mielipidettä ja argumenttia ei hyväksytä, ei ymmärretä tai haluta ymmärtää. Esimerkkinä erilaisista merkityksistä ja tulkinnoista olivat puheet tukityöstä hanttihommana ja oikeana työnä (Aineisto-otteet 25 ja 26). Tulkinta tukityöstä kuvaa keskustelussa syntyvää merkitystä työmarkkinoiden jakaantumisesta myös niihin töihin, joita ei kannata tavoitella ja hakea. Toinen esimerkki on asiantuntijapuheesta, jonka tuottaa asiantuntijuuden lisäksi merkityksiä myös vuorovaikutuksen ongelmista. Aineisto-ote 13 kuvasi tilannetta, jossa asiakas on halukas tuettuun työhön, mutta työvoimaohjaaja ei ole halukas sitä asiakkaalle tarjoamaan. Taustalla on aineiston perusteella työntekijän epäily asiakkaan työkyvystä. Asia on ongelmallinen sen vuoksi, että työntekijän epäilyä asiakkaan työkyvystä ei keskusteltu asiakkaan kanssa. Asiakas luuli, että hänen puutteellisten tietojen vuoksi tietyt palvelut eivät ole mahdollisia. Vuorovaikutuksen ongelmat tuottavat asiakkaalle väärää tietoa. (Aineisto-ote 13 asiakkaan palautelomake.)

Näennäissopimus vaikuttaa tämän tutkielman perusteella siltä, että siinä asiakas ei voi vaikuttaa sopimuksensa sisältöön, eikä hän voi valita sopimuskumppaniaan. Asiakkaalla ei ole myöskään oikeutta purkaa sopimusta tai se on hyvin vaikeaa. Sopimuksen purkaminen aiheuttaa työttömyysetuuksien katkeamisen tai niiden kokonaan eväämisen (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290; Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012).

8.2 Mahdollistava sopimus

Andersenin (2004) mukaan vaatimukset työtöntä työnhakijaa kohtaan voivat muuttua sitoutumiseksi sillä tavalla, että työttömästä tehdään neuvotteluosapuoli, joka voi neuvotella esimerkiksi omasta henkilökohtaisesta kehittämisestään. Työttömän kanssa tehtävät suunnitelmat voidaan nähdä myös vallan uusina teknologioina. Tällöin kansalainen nähdään vapaasti valitsevana toimijana, ennemmin kuin passiivisena hyvinvoinnin kohteena. (ks. Newman 2007, 367.) Näennäissopimuksessa työtön työnhakija ei ole neuvotteluosapuoli, koska hän ei voi vaikuttaa merkittävästi sopimuksen sisältöön. Sen sijaan mahdollistavassa sopimuksessa tasa-arvoinen neuvottelu on mahdollista. Sopimus perustuu asiakkaan kunnioittamiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Yhteisiä merkityksiä rakennetaan asiakasta kunnioittavalla työotteella. Mahdollistavaan sopimukseen liittyy oleellisena asiakkaan toimijuus sekä hänen pitäminen oman tilanteensa asiantuntijana.

Arvostamisen diskurssi sekä asiakasta kunnioittava ja tasa-arvoisena pitävä asiantuntijuuspuhe vastaavat mahdollistavaa sopimusta. Arvostamisen diskurssissa ei sovittu palveluista tai toimenpiteistä, mutta arvostaminen näkyi keskustelun tasolla siten, että asioille annettiin monipuolisia merkityksiä ja puheessa korostui asiakkaan asiantuntijuus. Arvostaminen johtaa yhteisiin tulkintoihin ja työntekijän näkökulmasta sillä päästään paremmin selville asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta. Tämä johtuu siitä, että aktivointihaastattelun tavoitteita ja suunnitelmia on helpompi luoda rikkaiden kuin ohuiden ja ongelman ympärillä pyörivien kuvausten kautta (ks. Morgan 2004). Arvostuksen diskurssissa asiakas on itse vallan käyttäjä, joka muodostaa tavoitteitaan ja mielipiteitään mahdollisiin suunnitelmiin. Esimerkiksi aineisto-otteessa 36 keskusteltiin alkoholin käytöstä, jota asiaa ei aiemmin ollut nostettu keskusteluun. Asiakas aktiivisena toimijana kuvasi alkoholinkäyttöään seikkaperäisesti, mikä mahdollistui tulkintani mukaan luottamuksen ilmapiirin kautta. Luottamuksen ilmapiirin syntymiseen vaikutti ratkaisevasti työntekijän ratkaisukeskeinen työote (de Shazer 1995), joka mahdollisti asiakkaan aktiivisen

toimijuuden keskustelussa ilman valta-asetelmia. Aineisto-otteet 34 ja 35 kuvaavat luottamusta, joiden ansiosta keskustelu pohjautuu tasa-arvoisuuteen.

Mahdollistava sopimus voi toteutua myös asiantuntijapuheen kautta, joka perustuu työntekijän tasa-arvoiseen asiakkaaseen suhtautumiseen. Työntekijän asiantuntijuus toteutui aineisto-otteissa seitsemän ja kahdeksan rikkaita tulevaisuudenkuvia luomalla. Asiakasta ei motivoitu kurssille keskustelemalla asiakkaan ongelmista tai motivaation puuttumisesta. Työvoimaohjaaja kuvasi sen sijaan, miten muut hänen asiakkaansa ovat hyötäneet kurssista ja mitä hyvää kurssilla oleminen ja sen käyminen voi tuoda asiakkaalle. Sosiaalityöntekijä asiantuntijuus oli sekä tiedollista asiantuntijuutta että tuen antamista asiakkaalle. Sosiaalityöntekijä asemoi asiantuntijuusroolinsa asiakkaan asianajajana toimimiseen ja sekä verkostojen asiantuntijuuteen. Asianajajaroolia kuvasi aineisto-otteen kymmenen mukainen asuntoasian selvittely ja velka-asian asiantuntijuutta kuvasi aineisto-ote yhdeksän. Myös työvoimaohjaajan seikkaperäinen kertominen työhallinnon palveluista toimii asiantuntijapuheena (Aineisto-ote 12). Tasa-arvoinen asiantuntijuus rakentaa luottamusta siten, että asiakas kokee työntekijän asiantuntijuuden toimivan hänen tavoitteiden ja toiveiden mukaisesti.

9. Johtopäätökset

Tutkielmassani lähdin selvittämään sitä, millainen työttömän asema on hänen ja viranomaisten välisissä aktivointihaastatteluissa. Lisäksi tutkin sitä, millaisia sopimuksia työttömän ja viranomaisten välille syntyy. Kuvasin työn ja työelämän muuttumista entistä kiireisemmäksi ja yksilöltä taitoja vaativammaksi. Esitin siirtymän keynesiläisestä hyvinvointivaltiota uusliberalistiseen hyvinvointivaltioon, missä muutoksessa työttömien oikeuksien ja velvollisuuksien tasapaino on muuttunut siten, että velvollisuuksia on entistä enemmän ja oikeuksia on vastaavasti vähemmän. Muutokset näkyvät sekä lainsäädännön kiristymisenä että aktivointipolitiikan käytännöissä. (Pajukoski 2011, Keskitalo 2008.) Sopimukset toimivat lainsäädännön ohella aktivointipolitiikan välineenä työttömien hallinnoinnissa. Joidenkin tutkijoiden mukaan sopimukset tulisivat jopa syrjäyttämään lainsäädännön. Keskustelu liittyy työvoimapalvelujen ulkoistamiseen. (ks. Sol & Westerveld 2007.) Sopimusta luodaan aktivointisuunnittelulla, johon sisältyy määrääjain useita aktivointihaastatteluja, joiden perusteella sopimus tehdään. Yksi aktivointihaastattelu on siis tulevan suunnitelman osa. Duurin asiakasprosessin selvittelyvaihe kestää yhdestä kolmeen kuukautta, mutta tutkimuksessani asiakkaiden selvittelyvaiheet kestivät yli kuusi kuukautta, eikä aktivointisuunnitelmia tehty

tutkimuksen aikana. Suunnitelma tehdään silloin kun selvittelyvaihe on tuottanut riittävästi tietoa suunnitelman perustaksi (Duurin ABC-kirja). Sopimuksellisuuden välineinä työntekijät käyttivät keskustelussa asiakkaan kanssa erilaisia strategioita.

Tutkielman ensimmäinen johtopäätös on se, että ongelmakeskeinen puhe tuottaa asiakkaan aseman epätasa-arvoiseksi suhteessa viranomaisiin (ks. de Shazer & Morgan). Ongelmapuhetta on pääosin motivaatiodiskurssi. Voidaan sanoa, että asiakkaan asema suhteessa viranomaisiin on alisteinen motivaatiodiskurssin suostuttelu- ja pakottamispuheessa. Ongelmapuheessa työntekijät kohdistavat huomionsa asiakkaan motivoitumattomuuteen sekä työn, koulutuksen ja toimenpiteiden keskeyttämisiin. Ongelmakeskeistä puhetta puhui pääosin työvoimaohjaaja. Asiakkaan liikkumavara keskustelussa on pieni. Suostuttelupuheella pyritään korjaamaan asiakkaan käyttäytymistä ja asenteita kuntoon. Suostuttelupuhe ei tämän tutkielman mukaan motivoi asiakasta, vaan etsii asiakkaasta virheitä, joiden perusteella työntekijän tarjous tulisi houkuttelevaksi asiakkaan nykyiseen elämäntilanteeseen verrattuna. Pakottamisen strategia ei ole pelkästään ongelmapuhetta, vaan se on myös vaihtoehtottomuuden puhetta, koska asiakkaalla ei ollut vaihtoehtoja kieltäytymiseen. Pakottaminen motivoinnin välineenä tuotti ratkaisun työvoimakoulutukseen hakeutumisesta, mutta kuten tutkimuksen analyysissä todettiin, niin se oli näennäissopimus, koska asiakas ei pakottamisesta johtuen vapaaehtoisesti hakeutunut kurssille. Asiantuntijuuspuhe on ongelmapuhetta, jos se syrjäyttää asiakkaan kokemukset ja tulkinnat käsiteltävästä teemasta. Ongelmapuheesta havaitaan, että sen avulla ei helposti pystytä luomaan keskustelussa tavoitteita ja tulevaisuushorisonttia, jolle aktivointisuunnitelmaa voisi lähteä rakentamaan.

Aineisto-otteessa 13 työvoimaohjaaja kysyi asiakkaalta mitä hän haluaisi, johon asiakas vastasi: atk-ajokortti olisi hyvä. Tämän jälkeen työvoimaohjaaja luennoi asiantuntijapuheella, miten pelkkä atk-ajokortti ei auta työllistymään. Keskustelu ei johda tavoitteisiin tai suunnitelmiin, vaan asiakas toteaa palautelomakkeessaan, että ”olin odottanut ja toivonut kurssittamista haastattelun tuloksena, mutta puutteellisten tietojeni vuoksi odotukseni olivat liian korkeat”. Asiakkaalle jäi siis tunne, että hänen puutteellisten tietojen vuoksi kurssit eivät ole mahdollisia hänen kohdallaan. Tämän pohjalle on vaikea luoda tavoitteita tai suunnitelmia. Asiakkaan kanssa tulee keskustella ja avata hänen tavoitteitaan, toiveitaan ja suunnitelmiaan. (ks. de Shazer.) Ongelmapuhe näyttäytyy kokonaisuutena työntekijän vallankäyttönä, jolla tutkielman otsikon mukaisesti pyritään hallitsemaan työttömän käyttäytymistä.

Tutkielman toinen johtopäätös on se, että viranomaisten erilaiset työtavat ja organisaatiokulttuurit haittaavat asiakkaan toimijuuden toteutumista. Keskustelussa korostuvat viranomaisten tulkinnat ja merkitysten antamiset. Asiakkaan ääni jää taustalle, joka tarkoittaa sitä, että asiakas oman elämänsä asiantuntijana ei pysty vaikuttamaan aktivointihaastattelussa käsiteltäviin teemoihin, sisältöön tai tavoitteisiin. Työntekijä kysyy kysymyksiä asiakkaalta, mutta ei rohkaise asiakasta antamaan merkityksiä ja omia tulkintoja asioille. Vuorovaikutuksen ongelmat- puheeseen liittyi sekä työntekijöiden että asiakkaan ja työntekijän välisiä ristiriitoja. Moniammatillisen työn käsitettä ja haasteita ovat käsitelleet Isoherranen (2005) kirjassaan sekä Katajamäki (2010) ja Pärnä (2012) väitöskirjoissaan. Isoherranen (2005, 14) mukaan moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen. Pärnän (2012) mukaan moniammatillisuus liittyy professionaalisuuteen siten, että jos dialogisuus ja yhteinen tietoisuus puuttuvat, niin yhteistyö voidaan kokea liian uhkaavaksi omalle osaamiselle. Tällöin omaa tietämystä ja osaamista varjellaan, eikä asetuta lähekkäisiin, yhteisiin työprosesseihin. Riskinä on oman profession arvovallan menettäminen. (Pärnä 2012, 42.) Moniammatillisuus olisi ymmärrettävä asiakkaan edun kautta, ei oman profession suojaamisen kautta. Tämä edellyttää luottamusta, jossa toiset nähdään yhteistyökumppanina. (Pärnä 2012, 40.) Katajamäen mukaan moniammatillisen pätevyyden oppiminen tapahtuu yhteisöllisellä oppimisprosessilla, jonka tavoitteena on yhteinen oppimiskulttuuri (Katajamäki 2010, 55 - 56). Vuorovaikutuksen ongelmissa on tulkintani mukaan kyse omien professioiden suojelemisesta, koska yhteistä oppimiskulttuuria ei ole ehtinut vielä muodostua työvoiman palvelukeskukseen. Lisäksi kyse on työntekijöiden välisen luottamuksen puuttumisesta sekä asiantuntijuuden mieltämisestä henkilökohtaiseksi, ei-yhteisölliseksi asiaksi.

Tutkielman kolmas johtopäätös on se, että arvostamisen puheen avulla mahdollistuu sekä työttömän asiakkaan toimijuus että asiakkaan tilanteen rikas kuvaus (ks. Morgan 2004.) Näiden kautta tavoitteiden ja suunnitelmien rakentaminen tulee helpommaksi, koska arvostamisen puhe on puhetta toiselle ihmiselle ilman valta-asetelmia, motivoimista tai vaatimuksia asiakkaan käyttäytymisen muuttumisesta. Arvostamisen puhe perustuu luottamuksen rakentamiseen ja keskinäiseen kunnioittamiseen. (ks. Morgan 2004.) Luottamuksen ilmapiirissä asiakas uskaltaa kertoa itsestään asioita. Asiakkaan kertoessa itse toiveistaan ja tavoitteistaan hän toteuttaa toimijuuttaan ja sen kautta aktivointisuunnittelun tavoitteet ja toimenpiteet muuttuvat realistisemmiksi. Työntekijän kielellä asiakkaan sitoutuminen aktivointisuunnitteluun mahdollistuu, kun asiakas pääsee vaikuttamaan tavoitteisiin ja suunnitelmiin.

Tutkielman neljäs johtopäätös liittyy kysymykseen työttömän kansalaisuudesta. Millaisena työttömän kansalaisuus oikeuksineen ja velvollisuuksineen näyttää? Pohdin aluksi aktivointipolitiikan tuottamia jakoja työttömien välillä. Lopuksi käsittelen näennäissopimuksen ja mahdollistavan sopimuksen tuottamia käsityksiä kansalaisuudesta, joita tuotan sekä kansalaisuuskeskustelusta että Borghi & van Berkelin (2007) valtion roolien jaottelusta.

Aktivointipolitiikka on kiristänyt työttömien oikeuksia ja lisännyt heidän velvollisuuksiaan lainsäädännön kiristymisen ja uusien palveluiden kautta. Aktivointiehto jakaa työttömät kahteen ryhmään. Toista ryhmää aktivoidaan ja toista ei. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189, Johansson & Hvinden 2007, 337 - 344.) Aktivoitavaan ryhmään kuuluvat ne, joille on maksettu kunnan toimeentulotukea tai Kelan työttömyyspäivärahaa tai työmarkkinatukea laissa määritelty ajanjakso. Heidän pitää vastaanottaa viime kädessä kuntouttavaa työtoimintaa (palkaton työ), jotta työttömyys päättyisi. Aktivointiehto on lainsäädännössä ja siten työttömän oikeuksien ja velvollisuuksien osalta työttömät ovat eriarvoisessa asemassa keskenään ja muuhun väestöön verrattuna. Lainsäädännön lisäksi, aktivoitavat työttömät kohtaavat palvelutilanteessa oikeuksien ja velvollisuuksien määrittelyä. Työttömän motivaation puutteen muuttaminen motivaatioksi suostuttelu-, asiantuntijuus-, ja pakottamisen strategialla ovat tämän tutkimuksen mukaan työntekijän keinoja lisätä asiakkaaseen kohdistuvia velvollisuuksia oikeuksien kustannuksella. Tutkimuksen aineisto sisälsi pääasiassa asiakkaan motivoitumattomuuden muutospyrkimyksiä ja tasa-arvoisesti asiakkaaseen suhtautuva arvostamisen puhe jäi pienempään rooliin. Tarkastelen ensin motivaatiovajeen ja vuorovaikutuksen ongelmien tuottamaa näennäissopimusta.

Miten näennäissopimuksen sopinut työtön voi toteuttaa aktiivista kansalaisuuttaan? Sosiaali-liberaalisen käsityksen mukaan kansalaisuus on suhde yksilön ja valtion välillä, sisältäen oikeuksia ja velvollisuuksia. Aktiivinen kansalaisuus tarkoittaa sitä, että työttömien tulee osallistua aktivointiohjelmiin, vastikkeena erilaisista sosiaalisista avustuksista. (Hvinden & Johansson 2007, 4.) Liberaalissa mallissa korostetaan yksilön vastuun lisääntymistä ja valintojen määrällistä lisääntymistä markkinoilla. Kansalaisuus rinnastetaan kuluttajaksi tai markkinatoimijaksi. (Hvinden & Johansson 2007, 48.) Liberaalin aktiivisen kansalaisuuden näkemyksen mukainen kuluttaja- ja markkinatoimijarooli ovat ongelmallisia aktivoidun työttömän työnhakijan kohdalla, joka ei pysty aktivointiprosessissa vaikuttamaan oman sopimuksensa sisältöön eikä olemaan siinä aktiivisena toimijana. Borghi & van Berkel (2007) puhuvat artikkelissaan teknokraattisesta hallinnosta sekä poissaolevasta valtiosta. Kummatkin määritelmät hallinnosta soveltuvat näennäissopimukseen. Teknokraattiseen valtioon kuuluvat hierarkkisuus, ylhäältä määritellyt tarpeet, kansalaisten

näkeminen kohteina sekä kansalaissuhteen pakottava ja valtuuttava luonne. Poissaolevaan valtioon liittyy liberaali byrokraattinen hallinto. Hallintoa kuvaavat yksilöllisten tarpeiden keskeisyys, markkinavetoisuus, uusi julkinen hallinto, kansalaisuuden markkinoistuminen, kansalaisten näkeminen asiakkaina ja kuluttajina, yksilöllistyminen sekä työllisyysasioissa work-first näkökulman ensisijaisuus. (Borghi & van Berkel 2007, 416 - 417.) Tutkielmani perusteella aktivointipolitiikan käytäntöön sopivat edellä mainitut kuvaukset hallinnoista ja niistä erityisesti seuraavat: ylhäältä määritellyt tarpeet, kansalaisuussuhteen pakottava luonne sekä work-first näkökulma. Liberaalin hallinnon käsitys yksilöllisten tarpeiden keskeisyydestä on ongelmallinen aktivoinnin kohteena olevan työttömän näkökulmasta.

Miten aktiivisen kansalaisuuden käsite liittyy mahdollistavaan sopimukseen? Republikaanisen käsityksen mukaan aktiivinen kansalaisuus keskittyy kansalaisen osallistumismahdollisuuksiin hänen yhteisönsä piirissä. Aktiivinen kansalaisuus tarkoittaa siirtymistä laajempaan ja intensiivisempään kansalaisten osallistumiseen sekä vuorovaikutukseen relevanttien toimijoiden kanssa ja itseohjautuvuuteen. Osallistumisessa voisi olla sekä yksilöllisiä että kollektiivisia muotoja. Yksilöt voisivat olla keskustelijan lisäksi konsulttoijina, neuvottelijoina ja uuden politiikan määrittelijöinä. (Hvinden & Johansson 2007, 4.) Aktiivinen republikaaninen kansalaisuus on saavuttanut uuden merkityksen, koska se keskittyy itsehallinnon aktiivisuuteen, keskusteluun osallistumiseen ja päätöksentekijyyteen liittyviin kysymyksiin. (Hvinden & Johansson 2007, 48.) Republikaaninen kansalaisuuskäsitys tuo aktivoitavalle työttömälle vaihtoehdon. Kansalaisuus toteutuu osallistuvassa kansalaisuudessa laajempaan ja tasa-arvoisempaan kuin aktivointipolitiikan tuottamassa kansalaisuudessa. Borghi & van Berkel (2007) puhuvat kansalaisten tarpeisiin asemoituvasta valtiosta, missä yksilöillä on mahdollisuus osallistuvilla yhteistyömuodoilla vaikuttaa elämänsuunnitelmiinsa. Osallistuvassa byrokraattisessa hallinnossa on keskeistä kansalaisten näkeminen kumppaneina. Kumppanuus on tasa-arvoisempaa kuin byrokraattisessa hallinnossa. Hallinnon vastuullisuus muodostuu prosessina ja suhde kansalaisiin on verkostomaista. Ongelmien ratkaisusta siirrytään ongelmia asettavaan osallistumiseen. (Borghi & van Berkel 2007, 416 - 417.) Osallistuva hallinto ei tarkastele kansalaisten tarpeita ylhäältä käsin, vaan tarjoaa kumppanuutta ja verkostomaisia yhteistyömuotoja. Tutkielmani perusteella mahdollistava sopimus luo perustan osallistumiselle ja kumppanuudelle. Asiakkaan toimijuuden toteutuessa aktivointihaastatteluissa, voidaan luoda edellytyksiä osallistumiselle ja kumppanuudelle viranomaisten ja muiden hyvinvointia ja kansalaisuutta tuottavien toimijoiden kanssa.

Lähteet

- Aho, Simo & Arnkil, Robert (2008) Suomen työvoimapolitiikan ja työvoimapalvelujen kehityksen käänteet pohjoismaisessa kontekstissa. Teoksessa: Kohti uutta työelämää? Tutkimuksen näköala työelämän kehitykseen. Heiskanen, Tuula & Leinonen, Minna & Järvensivu, Anu & Aho, Simo. Tampere. Tampere University Press. 46 - 77.
- Ala-Kauhaluoma, Mika (2007) Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Tutkimus uusista työllistymisen tukemisen tavoista. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 76/2007. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ala-Kauhaluoma, Mika (2005) Keppiä ja porkkanaa. Voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työttömien työllistymiseen ja hyvinvointiin? Yhteiskuntapolitiikka 70 (1), 42 - 52.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209117088> Tulostettu 15.9.2012.
- Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Saarijärvi. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Alasoini, Tuomo (2012) Psykologinen sopimus organisaation ja työntekijöiden yhteisenä etuna. Teoksessa: Pyöriä, Pasi (toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Gaudeamus. Helsinki. 99 - 118.
- Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Andersen, Torben M. & Holmström, Bengt & Honkapohja, Seppo & Korkman, Sixten, Söderström, Hans & Vartiainen, Juhana (2007) The Nordic Model - Embracing Globalization and Sharing Risks. Helsinki. The Research Institute of the Finnish Economy ETLA. Yliopistopaino.
- Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Aho, Simo & Lahti, Tuukka & Lyytinen, Sanna-Mari & Spangar, Timo (2004) Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339/2004. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Spangar, Timo & Pitkänen, Sari (2008) Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 18/2008. Helsinki. Edita Publishing oy.
www.tem.fi/files/19712/TEMJul_18_2008_tyojayrit.pdf Tulostettu 5.3.2012.
- Beck, Ulrich (1995) Poliitiikan uudelleen keksiminen. kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa. Teoksessa: Ulrich Beck & Anthony Giddens & Scott Lash (1995) Nykyaajan jäljillä: refleksiivinen modernisaatio. Tampere: Vastapaino.
- Borghi, Vando & van Berkel, Rik (2007) Individualised service provision in a era of activation and new governance. Teoksessa: Rik van Berkel & Vando Borghi (toim.) New modes of governance in activation policies. International Journal of sociology and social policy. Emerald group publishing. 413 - 424. <http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10196420&ppg=66>
 Tulostettu 02.08.2012.
- de Shazer, Steve (1995) Ratkaisevat erot. Ratkaisukeskeinen terapia auttamistyössä. Suomentanut Makkonen, Mirja. Tampere: Vastapaino.

Espin-Andersen, Gøsta (1999) Social foundations of postindustrial economies. Oxford university press.

Esping-Andersen, Gøsta & Gallie, Duncan & Hemerijck, Anton & Myles, John (2002) Why We Need A New Welfare State. Oxford University Press.

Etherington, David & Ingold, Jo (2012) Welfare to work and the inclusive labour market: a comparative study of activation policies for disability and long-term sickness benefit claimants in the UK and Denmark. Sage. Tulostettu <http://esp.sagepub.com/content/22/1/30> Tulostettu 20.07.2012.

HE 133/2012. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120133.pdf> Viitattu 02.02.2013.

HE/178/1997. Hallituksen esitys työvoimapolitiittisen järjestelmän uudistamiseen liittyväksi lainsäädännöksi. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1997/19970178> Viitattu 22.2.2012

Heiskala Risto (2006) Informationaalinen vallankumous, verkko ja identiteetti: Manuel Castellsin Informaation ajan kritiikki. Teoksessa: Keijo Rahkonen (toim.) Sosiologisia nykykeskusteluja. Helsinki. Gaudeamus.

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston asiakastietojärjestelmä ATJ. [http://www.hel2.fi/rekisteriseloste/sosv/Asiakastietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4%20\(ATJ\)%208.3.2012.rtf](http://www.hel2.fi/rekisteriseloste/sosv/Asiakastietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4%20(ATJ)%208.3.2012.rtf) Rekisteriseloste tulostettu 26.10.2012.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden internet-sivut. http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/tyollistamispalvelut/tyovoiman_palvelukeskus Viitattu 15.1.2013.

Helsingin työvoiman palvelukeskus Duurin ABC-kirja 2011.

Hemerijck, Anton (2002) The self-transformation of the European social models. Teoksessa: Gøsta Esping-Andersen & Duncan Gallie & Anton Hemerijck & John Myles (2002) Why We Need A New Welfare State. Oxford University Press.

Hvinden, Bjørn & Johansson, Håkan (2007) Citizenship in nordic welfare states. Dynamics of choice, duties and participation in a changing Europe. Lontoo. Routledge

Ilmakunnas, Seija (2010) Talouskriisi, työmarkkinat ja aktiivinen työvoimapolitiikka. Viitattu 15.2.2012. www.tem.fi/files/26238/ilmakunnas.pdf

Ilmonen, Kaj & Jokivuori, Pertti & Kevätsalo, Kimmo & Juuti, Pauli (2000) Luottamus ja paikallinen sopiminen. Jyväskylän yliopiston sosiologian julkaisuja 66/2000. Jyväskylä.

Isoherranen, Kaarina (2005) Moniammatillinen yhteistyö. WSOY: Vantaa.

Johansson, Håkan & Hvinden, Bjørn (2007) Re-activating the Nordic welfare states: do we find a distinct universalistic model? Teoksessa: Rik van Berkel & Vando Borghi (toim.) New modes of governance in activation policies, part 1. International journal of sociology and social policy.

Bradford, GBR: Emerald group publishing. 334 - 345.

<http://site.ebrary.com/lib/tampere/Doc?id=10196423&ppg=63> Tulostettu 26.06.2012.

Johansson, Håkan & Hvinden Bjørn (2007) What do we mean by active citizenship? Teoksessa: Bjørn Hvinden & Håkan Johansson (toim.) *Citizenship in Nordic welfare states. Dynamics of choice, duties and participation on a changing Europe*. Routledge. New York.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993a) *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen Eero (1999) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl (2000) Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa: Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna*. Tampere: Vastapaino. 15 - 33.

Juhila, Kirsi (1999) Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät. Teoksessa: Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino. 160 - 198.

Järvensivu, Anu & Piirainen, Tatu (2012) Hyvän työn ehdot työpaikan arjessa. Teoksessa: Pasi Pyöriä (toim.) *Työhyvinvointi ja organisaation menestys*. Gaudeamus. Helsinki. 80 - 98.

Karjalainen, Vappu (2011) Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. Teoksessa: Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) *Sosiaalipolitiikkaa. Hukassa vai uuden jäljillä? Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*. Helsinki. Yliopistopaino. 227 - 248.

Katajamäki, Erja (2010) Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Tapaustutkimus ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalalta. Väitöskirja.
<http://tampub.uta.fi/handle/10024/66639> Viitattu 27.11.2012

Keinänen, Päivi (2009) Elinkeinorakenteen muutos – maatalousvaltaisuudesta palkansaajien ja palveluiden yhteiskuntaan. Teoksessa: Anna Pärnänen & Kaisa-Mari Okkonen (toim.) *Työelämän suurten muutosten vuosikymmenet*. Helsinki. Tilastokeskus. 41 - 59.

Keskitalo, Elsa (2008) *Balancing social citizenship and new paternalism. Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective*. Stakes, tutkimuksia 177. Jyväskylä. Gummerus printing.

Kettunen, Pauli & Petersen, Klaus (2011) *Rethinking welfare state models*. Teoksessa: Pauli Kettunen & Klaus Petersen (toim.) *Beyond welfare state models: transnational historical perspectives on social policy*. Cheltenham. Edward Edgar. 1 - 15.

Kokko, Katja (2005) Työttömyys ja psyykinen pahoinvointi: altistumista ja seurauksia. Teoksessa: Ulla Kinnunen & Taru Feldt & Saija Mauno (toim.) *Työ laipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet* Keuruu: Otava. 200 – 204.

Kröger, Tarja (1995) *Sopimusvapaus työntekosopimuksissa*. Tampere

Kuntoutuksen työtoiminnan käsikirja (2001) Työministeriön julkaisuja 289. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:8.

Kuvaja, Anne (2011) Työttömien työnhakumotivaatio ja motivointi: sosiaalitoimen työvalmentajien näkökulmia. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Lisensiaatintyö.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5ada991d-3107-40f3-916e-ab1799823a1f> Viitattu 30.9.2012.

Lahti, Tuukka (2004) Asiakastyytyväisyys ja palvelukokemukset. Teoksessa: Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339/2004. Helsinki.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. 28.12.2012/916. Viitattu 1.2.2013.
<http://www.tem.fi/lakihankkeet?xmid=4732>

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295. Viitattu 1.2.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>

Laki kuntoutukselta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Viitattu 15.9.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412. Viitattu 15.8.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

Lister, Ruth (2011) Understanding theories and concepts on social policy. Bristol. The policy press.

Lloyd, Christopher (2011) The history and future of social democratic welfare capitalism: from modernization to the spectres of ultramodernity. Teoksessa: Pauli Kettunen & Klaus Petersen (toim.) Beyond welfare state models: transnational historical perspectives on social policy. Cheltenham. Edward Edgar. 199 - 217.

McDowell, Linda (2009) Working bodies. Interactive service employment and workplace identities. Wiley-Blackwell. Oxford.

Morgan Alice (2004) What is narrative therapy? Johdatus narratiiviseen terapiaan. Suomentanut Tapio Malinen. Kuva ja mieli ky. Porvoo.

Myrskylä, Pekka (2009) Teoksessa: Anna Pärnänen & Kaisa-Mari Okkonen (toim.) Työelämän suurten muutosten vuosikymmenet. Helsinki: Tilastokeskus. 61 - 82.

Newman, Janet (2007) The ”double dynamics” of activation. Institutions, citizens and the remaking of welfare governance. Teoksessa: International Journal of sociology and social policy. New modes of governance in activation policies, part 2. Emerald group publishing.
<http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10196420&ppg=17> Tulostettu 05.08.2012. 364 - 375.

Nätti, Jouko & Anttila, Timo (2012) Joustava työaika, organisaation menestys ja henkilöstön hyvinvointi. Teoksessa: Pyöriä, Pasi (toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Gaudeamus. Helsinki. 155 - 173.

Ohje työnhakijan palveluprosessista. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje:

TEM/3366/00.03.01.02/2010. Tulostettu 26.4.2012. www.finlex.fi/data/normit/36683-3386su.pdf

Pajukoski, Marja (2011) Muuttuvat sosiaaliset oikeudet. Teoksessa: Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikkaa. Hukassa vai uuden jäljillä? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Unigrafia Oy Yliopistopaino, Helsinki. 79 - 100.

Petersen, Jørn Henrik (2011) Marketization and free choice in the provision of social services. Normative shifts 1982 - 2008. social democrat lip service as a response to problems of legitimacy. Teoksessa: Pauli Kettunen & Klaus Petersen (toim.) Beyond welfare state models: transnational historical perspectives on social policy. Cheltenham. Edward Edgar. 170 - 198.

Pärnä, Katariina (2012) Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Väitöskirja. <https://www.doria.fi/handle/10024/77506> Viitattu 27.11.2012.

Pärnänen, Anna (2009) Viisi vuosikymmentä työelämätietoa. Teoksessa: Anna Pärnänen & Kaisa-Mari Okkonen (toim.) Työelämän suurten muutosten vuosikymmenet. Helsinki. Tilastokeskus. 7 - 12.

Pärnänen, Anna & Sutela, Hanna (2009) Tyypillisestä epätyypilliseen? Muutokset erilaisissa työsuhteissa neljänä vuosikymmenenä. Teoksessa: Anna Pärnänen & Kaisa-Mari Okkonen (toim.) Työelämän suurten muutosten vuosikymmenet. Helsinki. Tilastokeskus. 147 - 169.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 28.6.2012. <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp>

Ramia, Gaby (2002) The “new contractualism”, social protection and the Yeatman thesis. Sage. Journal of sociology. <http://jos.sagepub.com/content/38/1/49> Tulostettu 30.06.2012.

Räisänen, Heikki & Schmid, Günther (2008) Siirtymätyömarkkinat ja joustoturva Suomen työmarkkinoiden näkökulmasta. Työpoliittinen aikakausikirja 03/2008. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Schmid, Günther (2008) Full employment in Europe. Managing labour market transitions and risks. Cheltenham, UK. Edward Elgar.

Seligman Adam (1997) The problem of trust. New Jersey: Princetown University Press.

Sennett, Richard (2002) Työn uusi järjestys. Miten uusi kapitalismi kuluttaa ihmisen luonnetta. Tampere: Vastapaino.

Sol, Els & Westerveld, Mies (2007) The individual job seeker in the sphere of contractualism. Teoksessa: Rik van Berkel & Vando Borghi (toim.) New modes of governance in activation policies, part 1. International journal of sociology and social policy. Bradford, GBR: Emerald group publishing. 301 - 310. <http://site.ebrary.com/lib/tampere/Doc?id=10196423&ppg=30> Tulostettu 26.06.2012.

Sorainen, Olli (1998) Sopimuksellisuudesta sosiaalioikeudessa. Työnhakusuunnitelma oikeudellisena ideana. Oikeustieteellinen tiedekunta. Turun yliopisto.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731> Viitattu 28.2.2012.

Suoninen, Eero (1999) Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentamiseen. Teoksessa: Diskurssianalyysi liikkeessä (1999) Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero. Tampere: Vastapaino.

Työ- ja elinkeinoministeriön internetsivut. Viitattu 15.1.2013.
http://www.mol.fi/mol/fi/05_tyovoimatoimisto/13_palvelukeskus/index.jsp

Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet. Työ- ja elinkeinoministeriö.
http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakit/07_tyottomuus/02_oikeudet_velvollisuudet/index.jsp
Viitattu 13.8.2012.

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290> Viitattu 1.7.2012.

Ura-tietojärjestelmä. Työ- ja elinkeinoministeriö.
http://www.mol.fi/mol/fi/90_tyonhakuinfo/04_asiakastiedot/index.jsp

van Berkel, Rik & Van der Aa, Paul (2005) The marketization of activation services: a modern panacea? Some lessons from the Dutch experience. <http://esp.sagepub.com/content/15/4/329>
Tulostettu 30.06.2012.

van Berkel, Rik & Borghi, Vando (2007) New modes of governance on activation policies. Teoksessa: Rik van Berkel & Vando Borghi (toim.) New modes of governance in activation policies, part 1. International journal of sociology and social policy. Bradford, GBR: Emerald group publishing ltd, 2007. 277 - 286. <http://site.ebrary.com/lib/tampere/Doc?id=10196423&ppg=6>
Tulostettu 26.06.2012

Vähätalo, Kari (1998) Työttömyys ja suomalainen yhteiskunta. Tampere. Gaudeamus.

Wahl, Asbjørn (2011) The rise and fall of the welfare state. London. Pluto press.

Watson, Tony J. (2008) Sociology, work and industry. Routledge. London and New York.

Liite 1. Sisäistävä ja ulkoistava keskustelu Alice Morganin (2004) mukaan.

Sisäistävä keskustelu:	Ulkoistava keskustelu:
Pitää ongelmana ihmistä	Pitää ongelmana ongelmaa
Sijottaa ongelmat ihmisen sisään	Ongelmasta puhutaan ihmisen ulkopuolella olevana asiana. -> Keskustelu henkilön ja ongelman välisestä suhteesta.
Kiinnittää huomion siihen, mikä yksilössä on ”väärin” tai ”puutteellista”	Sijottaa ongelmat henkilön tai hänen identiteettinsä ulkopuoliseen yhteyteen.
Toiminta nähdään ”minän” tai ”persoonallisuuden” ulkoisena ilmentymänä.	Toiminta nähdään ajallisesti peräkkäisinä asioina, jotka tapahtuvat tietyn juonen mukaan.
Ulkopuolisten näkemykset selittävät käyttäytymisen tai ongelmat	Kannustaa ihmisiä itse antamaan tapahtumille merkityksiä ja selityksiä
Kuvaus hallitsee ihmistä ja hänen identiteettiään ja jättää vain vähän tilaa vaihtoehtoisille kuvauksille	Sallii monenlaisia identiteetin kuvauksia
Tekee ongelmaa edistävät, tukevat ja ravitsevat sosiaaliset käytännöt näkymättömiksi	Tekee ongelmaa edistävät, tukevat ja ravitsevat sosiaaliset käytännöt näkyviksi
Johtaa ohuisiin johtopäätöksiin elämästä, itsestä ja ihmissuhteista	Johtaa rikkaisiin elämän ja ihmissuhteiden kuvauksiin
Tutkii sisäisten tekijöiden vaikutuksia ihmisiin	Tutkii kulttuuristen ja sosio-poliittisten tarinoiden vaikutuksia ihmisiin
Johtaa ihmisten luokitteluun. Leimaa heidän kokemuksiaan. Syrjii.	Näkee erilaisuuden elämään kuuluvana rikkautena, kyseenalaistaa ”normeja”. Yrittää tuoda syrjinnän näkyviin

Ymmärtää ongelmat osana ihmistä ja hänen identiteettiään. Keskittyy siihen, miten elää jonkin diagnoosin kanssa.	Kannustaa ihmisiä muuttamaan tai neuvottelemaan uudelleen suhteensa ongelmiin
Asiantuntijoita ovat ne, joita ongelman vaikutukset eivät koske	Ihmiset ovat itse elämänsä ja suhteittensa asiantuntijoita
Muutos tapahtuu ulkopuolisten laatimien ”strategioiden” avulla	Muutos tapahtuu yhteistyössä. Ulkoistavat keskustelut tuovat esille olemassa olevat tiedot ja taidot
Käytetään usein ”minä olen” –kieltä	Käytetään usein ”se on” –kieltä
Puhutaan paljon ongelmasta ja sen yksityiskohdista	Etsitään myös vaihtoehtoisia kuvauksia ja tarinoita

Liite 2: suostumus tutkimukseen osallistuvalta.

**SUOSTUMUS MINUA KOSKEVIEN TIETOJEN KERÄÄMISEEN,
YHDISTÄMISEEN JA KÄYTTÖÖN TUTKIMUKSESSA**

Hei!

Opiskelen Tampereen yliopistossa sosiaalipolitiikkaa ja teen pro gradu- työtä Helsingin työvoiman palvelukeskuksesta. Aiheenani on asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa. Aihe kiinnostaa minua siksi, että työttömyys on jäänyt Suomessa korkealle tasolle 90-luvun laman jälkeen ja että työvoiman palvelukeskukset ovat perustettu purkamaan tätä pitkäaikaistyöttömyyttä ja ehkäisemään syrjäytymistä.

Palvelukeskuksessa työskentelevät työhallinto, kaupungin sosiaalitoimi, terveydenhoitaja ja Kelan työntekijä saman katon alla. Minua kiinnostaa tämänkaltainen työttömien uusi palvelumuoto ja se, miten asiakkuus muodostuu ja etenee sekä keskustelun että palveluiden tarjoamisen tasolla.

Asiakkuutta pyrin tutkimaan siten, että nauhoitan teidän ja viranomaisen välisen keskustelun. Ääninauhalle eikä äänitteestä puretulle paperille tule teitä koskevia tunnistetietoja kuten nimeä, henkilötunnusta tai osoitetta. Merkkaan nauhoitetun keskustelun vaikkapa tapaus A:ksi. Kun analysoin keskustelua, pyrin tarkastelemaan miten päädytään erilaisiin palveluihin keskustelun kautta.

Täydennän ulkopuolista tulkintaani keskustelutilanteesta, siten että pyydän teitä ja keskustelua käynyttä viranomaista / viranomaisia täyttämään pienimuotoisen kyselylomakkeen, jossa kysytään tunnelmia juuri käydystä keskustelusta. Näin saan keskustelun osapuolten näkemykset mukaan.

Ystävällisesti, Johan Kuosmanen

johan.kuosmanen@uta.fi

Olen saanut tietoa pro gradu -tutkielmasta ja sen tavoitteista. Minua koskevat työvoimahallinnon, sosiaaliviraston ja terveysviraston järjestelmän tiedot saa yhdistää nauhoitetun keskustelun yhteydessä antamiini tietoihin. Minua koskevien tietojen käsittelystä on luvattu seuraavasti:

1. Haastattelussa esille tulevat minua koskevat tiedot ovat luottamuksellisia, eikä niitä luovuteta yllä mainittuja rekistereitä pitävälle, eikä muillekaan viranomaiselle. Näin ollen osallistumiseni tutkimukseen tai sen keskeyttäminen eivät vaikuta millään tavalla yllä mainituilta viranomaisilta saamiini palveluihin.

2. Tutkimuksen tulokset julkaistaan tavalla, jossa yksittäisiä tutkittavia ei voi tunnistaa.

3. Rekisterin tiedoista ja keskustelussa puhutuista tiedoista yhdistetään tutkimuskäyttöä varten tutkimusaineisto, josta poistetaan yksittäisiä tutkittavia koskevat tunnistetiedot (henkilötunnukset, nimet ja osoitteet). Tunnisteeksi tulee esimerkiksi tapaus A.

4. Kun rekisteriaineiston ja keskusteluaineiston tiedot on onnistuneesti yhdistetty, hävitetään yksittäisiä tutkittavia koskevat tunnistetiedot myös alkuperäisistä aineistoista ja niiden liitetiedostoista.

5. Tutkimuksessa muodostettava yhdistetty tutkimusaineisto, jossa ei ole tutkittavien tunnistetietoja, on yllämainitun tutkimusprojektin päättymisen jälkeen vain tieteellisen tutkimuksen käytössä.

Paikkakunta ja päiväys

tutkittavan allekirjoitus

Liite 3: Viranomaisen ja asiakkaan palautelomake haastattelusta

Kirjoita kokemuksistasi haastattelusta!

Haluaisin että kertoisit kokemuksesi, ajatuksesi ja näkemyksesi juuri käydystä keskustelusta viranomaisen / asiakkaan kanssa.

1. Minkälaiset odotukset sinulla oli haastattelusta etukäteen?

2. Käsiteltiinkö haastattelussa sellaisia asioita kuin olisit halunnut tai odottanut? Mitä asioita / toimenpide-ehdotuksia jäi puuttumaan keskustelusta tai käsiteltiinkö jotain asiaa turhaan?

3. Oliko keskustelun ilmapiiri hyvä ja puhuttiinko asioista niin sanotusti samalla aaltopituudella?

4. Olivatko keskustelun johtopäätökset ja sovitut asiat sellaiset kuin olisit halunnut?

5. Jos keskustelun yhteydessä tehtiin työnhaku- tai aktivointisuunnitelma, niin miten suhtaudut siihen?

6. Jos keskustelun yhteydessä tehtiin työnhaku- tai aktivointisuunnitelma, niin ajavatko sovitut tavoitteet ja suunnitelmat eteenpäin työnhakemisen tai elämänhallinnan suhteen?

7. Laittoiko haastattelu liikkeelle jonkin prosessin vai oliko haastattelu tarpeeton?

Kiitos paljon vastauksestasi!!